

„Microsoft Unified Enterprise Support Services“ aprašas (USSD)

2021 m. liepos
mėn

Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	3
2	Palaikymo paslaugos.....	4
	2.1 Kaip pirkti	4
	2.2 Paslaugų aprašas	5
	2.2.1 Aktyvios paslaugos.....	5
	2.2.2 Reaktyviosios paslaugos.....	10
	2.2.3 Paslaugų teikimo valdymas.....	13
	2.3 Pažangesnės paslaugos ir sprendimai	15
	2.3.1 Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas.....	15
	2.3.2 Greitas atsakas.....	16
	2.3.3 „Azure“ įvykių valdymas.....	17
	2.3.4 Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos.....	18
	2.3.5 Kūrėjo palaikymas.....	19
	2.3.6 Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas.....	19
	2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	19
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga.....	19
	Kaip pirkti.....	19
	Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos.....	20
3	Papildomos sąlygos ir nuostatos.....	21
4	Jūsų pareigos.....	24

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services“ aprašas suteikia Jums informacijos apie palaikymo paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“.

Susipažinkite su perkamų paslaugų aprašais: išsiaiškinkite būtinąsias sąlygas, atsakomybės atsisakymo nuostatas, apribojimus ir Jūsų pareigas. Jūsų perkamos paslaugos bus nurodytos „Enterprise Services“ Darbo užsakyme (toliau – Darbo užsakymas) arba kitame taikytiname Paslaugų teikimo dokumente, kuriame pateikta nuorodų į šį dokumentą ir į kurį šis dokumentas įtrauktas.

Ne visos šiame dokumente išvardytos paslaugos siūlomos visose šalyse. Kurias būtent paslaugas galima įsigyti konkrečioje vietoje, teiraukitės „Microsoft“ paslaugų teikėjo. Teikiamos paslaugos gali būti pakeistos.

2 Palaikymo paslaugos

„Microsoft Unified“ palaikymo paslaugos – tai visapusiškas įmonių palaikymo paslaugų rinkinys, padedantis pagreitinti duomenų perkėlimą į debesį, optimizuoti Jūsų IT sprendimus ir pasitelkus technologijas pasinaudoti naujomis verslo galimybėmis bet kuriuo IT gyvavimo ciklo etapu. Palaikymo paslaugas sudaro:

- Aktyvios paslaugos, kurios padeda pagerinti IT infrastruktūrą bei veiklą
- Paslaugų teikimo valdymas siekiant palengvinti planavimo ir įgyvendinimo procesus
- Prioretizuotos kasdien visą parą teikiamos problemų sprendimo paslaugos, kad būtų kuo greičiau sureaguota ir sumažintas prastovų laikas

2.1 Kaip pirkti

Pagalba teikiama kaip bazinis paketas, su papildomomis paslaugomis arba patobulintomis paslaugomis ir sprendimais pagal galiojančią bazinio paketo sutartį, nurodytą Įmonių paslaugų darbo užsakyme, kaip aprašyta toliau.

Elementas	Aprašas
Bazinis paketas	Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaktyvių ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) Jūsų organizacijoje naudojamas žiniatinklio paslaugas, derinys. Jūsų baziniame paslaugų pakete yra „Flex Allowance“* funkcija, kuri leidžia bazinį paketą papildyti aktyviomis paslaugomis (pažymėtos „+“), patobulintomis paslaugomis, sprendimų paslaugomis ir (arba) pritaikytomis aktyviomis paslaugomis. Šiame skyriuje į bazinį paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“.
Papildomos paslaugos	Papildomos palaikymo paslaugos yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie pagrindinio paketo darbo užsakymo galiojimo laikotarpį ir šiame skyriuje yra pateikiamos su „+“.
Patobulintos paslaugos ir sprendimai	Palaikymo paslaugos, kurios apima konkrečią „Microsoft“ produkto ar kliento IT sistemą, yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie palaikymo bazinio paketo darbo užsakymo galiojimo laikotarpį ir šiame skyriuje taip pat yra „+“.
Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia Jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta Jūsų Darbo užsakyme (arba Darbo užsakymuose).

*„Flex Allowance“ yra lanksti Jūsų pagrindinio paketo kainoraščio dalis, kuri perkant paslaugas gali būti taikoma įsigyti aktyvias paslaugas, patobulintas paslaugas ir sprendimus, aktyvius kreditus ar

pritaikytąsias aktyvias paslaugas. Jūsų „Microsoft“ Jums suteiks lanksčiąją Jūsų bazinio paketo kainoraščio dalį, kuri gali būti naudojama kaip „Flex Allowance“. „Flex Allowance“ paskirstoma taikant tokias sąlygas:

- Apie 20% Jūsų „Flex Allowance“ gali būti taikoma perkant aktyvius kreditus arba pritaikytąsias aktyvias paslaugas.
- „Flex Allowance“ negali būti naudojama paslaugų teikimo valdymo paslaugoms, kaip apibrėžta toliau.
- Visos su „Flex Allowance“ įsigytos patobulintos paslaugos ir sprendimai turi būti išnaudoti atitinkamo darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu, priešingu atveju jie nustos galioti.
- Visos pagal „Flex Allowance“ numatytos paslaugos turi būti paskirstytos iki sutarties galiojimo pabaigos, priešingu atveju jos nustos galioti.

2.2 Paslaugų aprašas

Elementai, kurie yra kartu su Jūsų palaikymo paslaugų paketu, aprašyti šiame skyriuje. Taip pat išvardytos paslaugos, kurios gali būti įtrauktos į Jūsų pagrindinį paketą arba pridėdamos sutarties galiojimo metu.

2.2.1 Aktyvios paslaugos

Aktyvios paslaugos padeda užkirsti kelią problemoms Jūsų „Microsoft“ aplinkoje ir bus planuojamos padėti užtikrinti išteklių prieinamumą ir pristatymą taikomo darbo tvarkos laikotarpiu. Toliau pateiktos teikiamos aktyvios paslaugos prieinamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai apibūdinta Darbo užsakyme.

Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugos – tai dabartinės infrastruktūros, duomenų, programų ir apsaugos aplinkos peržiūra ir įvertinimas, kad pagal gautus rezultatus būtų galima Jums padėti planuoti pataisymus, versijos naujinius, visuotinį diegimą ar sprendimų įdiegimą.

Planavimo paslaugų tipai	Planas
Koncepcijos pagrindimas	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti

Koncepcijos pagrindimas: paslauga, kuri pateikia faktinius įrodymus, suteikiančius klientui galimybę pačiam įvertinti pasiūlyto techninio sprendimo tinkamumą. Šis įrodymas gali būti teikiamas darbo prototipų, dokumentų ir projektų pavidalu, tačiau dažniausiai jis negali būti gamybai paruoštas rezultatas.

Įgyvendinimo paslaugos

Įgyvendinimo paslaugos suteikia techninių ir projektų valdymo patarimų, kad galėtumėte pagreitinti „Microsoft“ technologijų sprendimų projektavimą, kūrimą, perkėlimą, naujinimą ir įdiegimą.

Įgyvendinimo paslaugų tipai	Planas
Parengimo paslaugos	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Parengimo paslaugos: Tiesioginis bendravimas su „Microsoft“ darbuotoju padedant tiekti, perkelti, atnaujinti ar kurti funkcijas. Tai gali būti pagalba planuojant ir tikrinant koncepcijos teisingumą arba gamybos darbo krūvį pasitelkus „Microsoft“ produktus.

Priežiūros paslaugos

Priežiūros paslaugos padeda išvengti problemų „Microsoft“ technologijų aplinkoje. Paprastai jos planuojamos prieš teikiant paslaugas, taip užtikrinant išteklių prieinamumą.

Techninės priežiūros paslaugų tipai	Planas
Vertinimas pareikalavus	✓
Vertinimo programa	+
Vertinimas neprisijungus	+
Aktyvus stebėjimas	+
Aktyviosios operacijų programos (POP)	+
Rizikos ir sveikatos vertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga)	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Vertinimas pareikalavus: Prieiga prie savitarnos, internetinės automatizuotos vertinimo platformos, naudojančios žurnalų analizę, skirtą analizuoti ir įvertinti „Microsoft“ technologijų įgyvendinimą. Vertinimai pagal užsakymą apima ribotas technologijas. Naudodamiesi šia vertinimo paslauga, reikia aktyvios „Azure“ paslaugos su tinkamais duomenų apribojimais, kad būtų galima pasinaudoti paklausos vertinimo paslauga. „Microsoft“ gali suteikti pagalbą atliekant pirminį paslaugos konfigūravimą. Kartu su užsakomojo įvertinimo paslaugomis ir už papildomą mokestį vietinis „Microsoft“ darbuotojas (iki dviejų dienų) arba nuotolinis „Microsoft“ darbuotojas (iki vienos dienos) gali padėti analizuoti duomenis ir teikti pirmenybę regeneravimo

rekomendacijoms pagal Jūsų paslaugų sutartis. Kai kuriose geografinėse vietovėse vertinimo vietoje paslauga gali būti neteikiama.

Vertinimo programa: Dizaino, techninio realizavimo, operacijų arba Jūsų „Microsoft“ technologijų pakeitimų tvarkymo pagal „Microsoft“ rekomenduojamą praktiką vertinimas. Atlikus vertinimą, „Microsoft“ darbuotojas, dirbdamas tiesiogiai su Jumis, sieks ištaisyti galimas problemas ir pateiks techninio Jūsų aplinkos vertinimo ataskaitą, į kurią gali būti įtrauktas problemų sprendimo planas.

Įvertinimas atjungties režimu: Automatizuotas Jūsų „Microsoft“ technologijų sprendimo įvertinimas, remiantis nuotoliniu būdu surinktais duomenimis arba tais, kuriuos „Microsoft“ inžinierius surenka Jūsų įmonėje. „Microsoft“ išanalizuoja surinktus duomenis, naudodama įrankius įmonės patalpose, ir Jums pateikiama išvadų ataskaita su pataisymų rekomendacijomis.

Aktyvus stebėjimas: Techninių operacijų stebėjimo įrankių teikimas ir rekomendacijos, kaip sureguliuoti serveryje vykdomus incidentų valdymo procesus. Ši paslauga jums padeda kurti incidentų matricas, atlikti didelių incidentų apžvalgas ir sukurti tvarios inžinerijos komandos struktūrą.

Aktyvių operacijų programos (POP): Kartu su Jūsų darbuotojais atliekama planavimo, kūrimo, diegimo arba naudojimo operacijų peržiūra, lyginant jas su „Microsoft“ rekomenduojama praktika. Tokią peržiūrą atlieka „Microsoft“ darbuotojas įmonėje arba nuotoliniu būdu.

Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga): Automatinis jūsų „Microsoft“ technologijų pritaikymo įvertinimas, naudojant nuotoliniu būdu surinktus duomenis. Surinktus duomenis analizuoja „Microsoft“, kad sudarytų rezultatų ataskaitą, kurioje būtų pateikiamos patobulinimų rekomendacijos. Ši paslauga gali būti teikiama vietoje ar nuotoliniu būdu.

Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugos – tai galimybė klientui gauti kuo didesnę grąžą iš investicijų į technologijas. Šios paslaugos apima nuotolinį debesies paslaugų administravimą, „Microsoft“ produktų galimybių pritaikymą pagal galutinio vartotojo poreikius ir užtikrina patikimą apsaugos bei tapatybės nustatymo sistemos veikimą.

Optimizavimo paslaugų tipai	Planas
Pritaikymo paslaugos	+
Su programų kūrimu susijusios paslaugos	+
IT paslaugų valdymas	+
Saugos paslaugos	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Pritaikymo paslaugos: Pritaikymo palaikymo paslaugos teikia paslaugų, padedančių jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketą. Tai apima paramą kuriant ir įgyvendinant jūsų pokyčių pritaikymo žmonėms dirbti strategiją. Klientai turi prieigą prie išteklių, susijusių su patirtimi, žiniomis ir susietų „Microsoft“ rekomenduojamų praktikų, padedančių priimti programą.

Su programų kūrimu susijusios paslaugos: Paslaugos skirtos padėti Jūsų personalui kurti, visuotinai diegti ir palaikyti programas, sukurtas naudojant „Microsoft“ technologijas.

Paslaugų įžvalgos kūrėjams: Kasmetinis jūsų programų kūrimo praktikos vertinimas, padedantis klientams pasirinkti rekomenduojamą programų ir sprendinių kūrimo „Microsoft“ platformose praktiką.

Programų kūrimo palaikymo paslaugos: Suteikia pagalbą kuriant ir kuriant programas, integruojančias „Microsoft“ technologijas su „Microsoft“ platforma, kurios specializuojasi „Microsoft“ kūrimo įrankiuose ir technologijose, ir parduodamos kaip darbo valandų skaičius, nurodytas jūsų darbo tvarkoje.

IT paslaugų valdymas: Paslaugų, skirtų padėti Jums atnaujinti savo pasenusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT paslaugų valdymo paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu. IT paslaugų valdymas – paslaugos gali būti pritaikytos pagalbinių paslaugų programos elementas, prieinamas už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžtas pavyzdyje ir nurodytas jūsų darbo užsakyme.

Saugos paslaugos: „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Saugos paslaugos gali būti vienas iš pritaikytų palaikymo paslaugų programos elementų, yra siūlomos už papildomą mokestį ir aprašytos darbo užsakyme nurodytame Priede.

Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugos padeda pagerinti Jūsų techninės priežiūros specialistų techninius ir operacinius įgūdžius, nes jie gali pasinaudoti vietoje, nuotoliniu būdu ar paprašius teikiamais patarimais.

Mokymo paslaugų tipai	Planas
Mokymas pagal poreikį	✓
Žiniatinkliai	✓
Bendrojo pobūdžio pokalbiai	+
Seminarai	+

✓ - Priedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Mokymas pagal poreikį: Prieiga prie internetinės mokymo medžiagos ir internetinių laboratorijų kolekcijos iš „Microsoft“ palaikymo inžinierių sukurtos dirbtuvių bibliotekos skaitmeninės platformos.

Žiniatinkliai: Prieiga prie „Microsoft“ vykdomų mokomųjų sesijų, prieinama daugybe paramos ir „Microsoft“ technologijų temų, pristatoma nuotoliniu būdu internete.

Bendrojo pobūdžio pokalbiai: Trumpos sąveikiosios paslaugos, paprastai tai yra vieną dieną trunkantys seminarai paskaitos ir demonstracijos formatu, kuriuose aptariami produktai ir palaikymo klausimai. Seminarus veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu.

Seminarai: Pažengusiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos. Juos veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima pirkti kiekvienam laikytojui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta darbo užsakyme. Seminarų medžiagą galima įrašinėti tik gavus aiškų rašytinį „Microsoft“ leidimą.

Papildomos aktyvios paslaugos

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Planas
Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos)	+
Konsultantas palaikymo technologijų klausimais	+

+ - *Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*

Pritaikytos aktyvios paslaugos: Apibrėžtos apimties užduotys panaudojant „Microsoft“ išteklius, siekiant teikti paslaugas kliento asmeniškai arba internetu, kitaip neapibūdintais šiame dokumente. Šie įsipareigojimai apima priežiūros, optimizavimo ir švietimo paslaugų tipus.

Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA): „Microsoft“ darbuotojo teikiama pritaikytoji paslauga, kuria vertinama technologija, padedanti pasiekti kliento verslo tikslus, be kita ko, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikomumą. Teikiant šią paslaugą gali būti parengtas kliento aplinkai ir verslo tikslams pritaikytas planas ir techninės rekomendacijos.

Kitos aktyvios paslaugos	Planas
Aktyvūs kreditai	+

Aktyvūs kreditai: Keičiamų paslaugų, atstovaujамų kreditais, vertė Jūsų darbo užsakyme. Aktyvūs kreditai gali būti iškeisti arba pritaikyti vienai ar kelioms apibrėžtomis papildomoms paslaugoms, kaip aprašyta šiame dokumente, ir pagal dabartinius tarifus, kuriuos teikia jūsų „Microsoft“ paslaugų atstovas. Pasirinkę galimą papildomą paslaugą, mes atskaičiuosime šios paslaugos vertę iš savo kredito balanso, suapvalintu iki artimiausio vieneto.

2.2.2 Reaktyviosios paslaugos

Reaktyvios paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra sunaudojamos pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaktyviosios paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent Jūsų darbo užsakyme nurodyta kitaip.

Reaktyviųjų paslaugų tipai	
Patariamoji pagalba	✓
Problemų sprendimo paslaugos	✓
Reaktyviųjų paslaugų valdymas	✓
Papildomas karštųjų pataisų palaikymas	✓
Palaikymo paslaugos vietoje	+
Pagrindinės priežasties analizė	+
Reaktyviojo palaikymo valdymo plėtinys	+
Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Konsultacinis palaikymas: Telefonu teikiama pagalba IT profesionalams greitai išsprendžiamų (ne ilgiau nei per 6 val.) ir nenumatytų problemų atvejais. Teikiant konsultacinio palaikymo paslaugas gali būti teikiamos konsultacijos, nurodomos gairės, perduodamos žinios; tokios paslaugos skirtos padėti jums diegti ir naudoti „Microsoft“ technologijas taip, kad būtų išvengta bendrų pagalbos problemų ir dėl to gali sumažėti sistemos gedimų tikimybė. Architektūra, sprendimų kūrimo ir pritaikymo scenarijai nėra laikomi konsultacinio palaikymo paslaugomis.

Problemų sprendimo paslaugos: Ši pagalba problemoms, susijusioms su specifiniais simptomais naudojant „Microsoft“ produktus, apima konkrečios problemos, klaidos pranešimo ar funkcijų, kurios neveikia, kaip nurodyta „Microsoft“ produktuose, trikčių šalinimą. Įvykiai gali būti inicijuojami telefonu arba pateikiami per internetą. Palaikymo užklausa dėl paslaugų ir produktų, kurių netvarko atitinkamas paslaugų palaikymo portalas, perima „Microsoft Services“ žiniatinklio portalas.

Sunkumo apibrėžimai ir "Microsoft" apskaičiuotas pradinis atsakymo laikas detaliai aprašytas atsakymų lentelėse, pateiktose toliau.

Jūsų prašymu galime bendradarbiauti su trečiųjų šalių technologijų tiekėjais, kad padėtų išspręsti sudėtingų produktų sujungimo su daugeliu gamintojų problemas, tačiau trečiosios šalies pareiga remti produktą.

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir Jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai, pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad sunkumo lygis pasikeistų įvykio metu, jei tai turėtų įtakos verslui.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1- lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas.</p> <p>Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai¹</p> <p>- Atsiliepiamas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepiamas į pirmąjį skambutį per vieną valandą ar greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Jūsų svetainės ištekliai po 24 valandų klientui sutikus</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba A</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p> <p>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</p>	<p>Atsakymas į pirmą skambutį per valandą arba greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą²</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba B</p> <p>Vidutiniškas poveikis verslui:</p> <p>Nežymus sutrikimas ir nedidelis paslaugų kokybės pablogėjimas, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi</p> <p>Būtina imtis veiksmų per dvi darbo valandas⁴</p>	<p>Atsakymas į 1-ą skambutį per dvi valandas arba greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis⁴</p>	<p>Atitinkamų išteklių prisidėti prie „Microsoft“ pastangų skyrimas</p> <p>Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba C</p> <p>Minimalus poveikis verslui:</p>	<p>Atsakymas į 1-ą skambutį per keturias valandas arba greičiau</p>	<p>Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija</p> <p>Reaguojama per 24 val</p>

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be jų	Problema sprendžiama tik darbo valandomis ⁴	Pateikiama telefonu arba internetu
Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas ⁴		

¹ Jūsų „Azure“ komponentų gedimo atveju nurodytas atsakymo laikas netaikomas „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugomis arba sąskaitų išrašymo ar prenumeratos valdymui.

² Kritinių situacijų vadybininkai – tai asmenys, kurių pareiga pasiūlyti skubų problemos sprendimą išnagrinėjus, išplėtojus, ištyrus ir išsiaiškinus atvejį.

³ Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų išteklių arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

⁴ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

Aktyvaus palaikymo valdymas: Aktyvaus palaikymo valdymas užtikrina palaikymo incidentų priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką paramą. Užtikrinant aktyvaus palaikymo valdymą visiems prašymams suteikti palaikymo paslaugas teikiamas paslaugų pristatymo valdymas.

Kaip parodyta pirmiau esančiose atsakymo į incidentus lentelėse, B ir C incidentų atveju paslauga teikiama klientui pateikus prašymą „Microsoft“ darbuotojui, kuris gavęs prašymą taip pat gali atlikti papildomus atnaujinimus. 1-ojo lygio sunkumo incidentų atveju išplėstas eskalavimo procesas automatiškai vykdomas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną bei parengti veiksmų planą.

Norėdami įgyti papildomas nedarbo valandomis teikiamas paslaugas galite pirkti papildomas aktyvaus palaikymo valdymo valandas.

Papildomos karštųjų pataisų palaikymo paslaugos: Papildomos karštųjų pataisų palaikymo paslaugos leidžia užsakyti nesusijusias su sauga karštąsias pataisas norimai „Microsoft“ programinei įrangai, kuriai taikomas papildomo palaikymo laikotarpis arba fiksuoto naudojimo laikotarpio nuostata, apibrėžta Politikoje, kurią galima rasti <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

- Išplėstinė karštųjų pataisų palaikymo funkcija taikoma tik šiems produktams / produktų grupėms:
 - Programos: „Office“
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (išskyrus Konfigūracijos tvarkyklę), Windows Server
 - Sistemos: „Windows“ klientas, „Windows Embedded“ operacinės sistemos
- Norėdami susipažinti su naujausia informacija apie galimybę naudotis su sauga nesusijusias karštąsias pataisas konkrečioms produktų versijoms, perskaitykite čia pateiktas pastabas apie produktų gyvavimo ciklą.

- Nors atsakydami į jūsų ne su sauga susijusių karštųjų pataisų užklausas taikome komerciškai pagrįstas priemones, jūs pripažįstate, kad kai kuriais atvejais karštoji pataisa negali būti nei sukurta, nei pateikta.
- Karštosios pataisos yra skirtos konkrečiai problemai išspręsti ir nėra patikrintos dėl grąžinimo į pradinę padėtį.
- Be rašytinio mūsų sutikimo karštųjų pataisų negalima platinti su Jumis nesusijusioms trečiosioms šalims.
- Versijoms ne anglų kalba skirtos karštosios pataisos pateikimo laikas gali skirtis, be to, gali būti taikomi lokalizavimo mokesčiai.
- Papildomų savybių, funkcijų, naujinimų arba dizaino keitimų neteiksime. Mes sprendžiame tik pasirinkto produkto problemas, dėl kurių ji gali sugesti, prarasti duomenis ar kitaip iš esmės nukrypti nuo produkto dokumentais pagrįstos funkcijos.

Palaikymo paslaugos vietoje: Operatyvi pagalba yra suteikiama Jūsų nurodytoje vietoje. Ši paslauga priklauso nuo „Microsoft“ išteklių, o už apsilankymą vietoje taikomas papildomas mokestis.

Pagrindinės priežasties analizė: Kai bus aiškiai paprašyta prieš incidentą uždaryti, mes atliksim struktūriškai analizuojant galimas vieno incidento priežastis arba kelias susijusias problemas. Jūs būsite atsakingas už darbą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. Pagrindinių priežasčių analizė yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta.

Aktyvaus palaikymo valdymo plėtinys: Norėdami užtikrinti aktyvaus palaikymo valdymo paslaugas galite nuspręsti įsigyti papildomų paslaugos valandų. Atitinkami specialistai veiks nuotoliniu būdu, paslaugas teiks darbo valandomis raštu sudarytame susitarime nurodytoje laiko zonoje. Nuotolinės operatyviosios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos Jūsų šnekamąja kalba. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos: Teikia specializuotas su kibernetine sauga susijusias palaikymo paslaugas pagal aktyvaus ir reaktyvaus palaikymo scenarijus (toliau – kibernetinio saugumo paslaugos). Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką, geriau pasiruošti saugumo krizių situacijoms arba tirti aktyvius saugumo pažeidimus. Kibernetinio saugumo paslaugos gali būti pritaikytos palaikymo paslaugų programos elementas, siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas darbo užsakyme nurodytame Priede.

2.2.3 Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų pristatymo valdymas (SDM) yra įtrauktas į Jūsų palaikymo tarnybas, nebent šiame dokumente arba Jūsų darbo užsakyme nurodyta kitaip. Papildoma pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtas perkant papildomas paslaugas arba pažangesnes paslaugas bei sprendimus.

SDM paslaugas skaitmeninėmis priemonėmis teikia paskirtas klientų sėkmės paskyros vadybininkas. Toks įvardytas darbuotojas gali veikti nuotoliniu būdu arba vietoje Jūsų vietovėje.

Paslaugų teikimo valdymas (SDM)

Gali būti teikiamos tokios SDM paslaugos:

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Planas
Pagalba kliento organizacijai	✓
„Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių nurodymai	✓
Programos plėtra ir valdymas	✓
Vieninga pagalbos įmonėms paslauga	✓
Debesies sėkmės programa	+
Klientų sėkmės paskyros vadybininkas Kūrėjas	✓ ¹
Ryšių su vadovais valdymas	✓
Paslaugų pristatymo valdymo papildinys	+
Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+

✓¹ – Papildomos paslaugos kurias gali teikti „Microsoft“.

Pagalba kliento organizacijai: Jūsų įvardytam Palaikymo paslaugos administratoriui teikiamos rekomendacijos ir informacija apie tai, kaip valdyti jūsų „Unified Support“ paslaugas ir paruošti jus naudotis skaitmeninėmis ir reaktyviosiomis „Unified Support“ paslaugomis.

Rekomendacijos dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių: Jums teikiama informacija apie numatytus produktus ir paslaugų charakteristikas ir pasikeitimus, ir „Microsoft“ technologijų saugumo biuleteniai.

Programos plėtra ir valdymas: Paslaugos, skirtos planuoti, siūlyti ir valdyti palaikymo programos paslaugas visoje jūsų organizacijoje, siekiant padėti jums gauti didesnės vertės iš jūsų investicijų į „Microsoft“ technologijas ir paslaugas. „Microsoft“ gali rekomenduoti įvairias paslaugas, skirtas padėti jums pasiekti pagrindinių verslo ir technologijos tikslų, išnaudoti jūsų pagrindinio paketo palaikymo pajėgumus ir tam tikras papildomas paslaugas, kokias jūsų organizacija gali įsigyti.

„Unified Support“ naudojimas: Veikla, skirta palaikyti jūsų naudojamą „Unified Support“, taip pat pristatyti ir skatinti savitarnos pajėgumus internetiniame palaikymo portale, siekiant užtikrinti galimybę laiku naudotis „Unified Support“ paslaugomis.

Debesies sėkmės programa: Planavimo ir pristatymo paslaugos, skirtos jums padėti pasiekti konkrečių debesies tikslų, įgalinti jus greičiau įgyvendinti, priimti ir realizuoti „Microsoft“ debesų technologijų vertę.

Klientų sėkmės paskyros valdymo kūrėjas: „Microsoft“ darbuotojas, kuris specializuojasi kūrimo srityje, teikiantis strategines konsultacijas ir rekomendacijas dėl galimų inovacijų diegimo pagreitinimo ir veiksmingumo didinimo programinės įrangos kūrimo ciklo laikotarpiu. Tokį darbuotoją „Microsoft“ gali paskirti atsižvelgdamas į sąlygas.

Ryšių su vadovais valdymas: Veikla, skirta užtikrinti, kad „Microsoft“ palaikymo komandos veikla būtų suderinta su jūsų organizacijos strateginiais prioritetais, ir tokia komanda palaikytų ryšius su pagrindiniais verslo ir technologijų sprendimus priimančiais vadovais.

Paslaugų pristatymo valdymo papildinys: Galite nuspręsti pirkti papildomus individualius SDM išteklius, kad galėtumėte teikti paslaugų pristatymo valdymo paslaugas, pagal iš anksto numatytą darbo apimtį, kuri šiame dokumente nėra aiškiai apibrėžta. Tokie darbuotojai dirba nuotoliniu būdu arba vietoje Jūsų vietovėje. Ši paslauga taip pat priklauso nuo „Microsoft“ išteklių.

Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas: Jūsų kliento sėkmės paskyros valdymo specialistas gali atvykti į įmonę, tačiau už tokius apsilankymus gali tekti sumokėti papildomą mokestį. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

2.3 Pažangesnės paslaugos ir sprendimai

Be paslaugų, teikiamų kaip pagrindinio paketo dalis arba papildomos paslaugos, galima įsigyti šias papildomas paslaugas ir sprendimus. Patobulintos paslaugos ir sprendimai galimi už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžti parodoje, nurodytoje Jūsų darbo užsakyje.

Paslauga	Planas
Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas	+
Greitas reagavimas	+
„Azure“ įvykių valdymas	+
„O365 Engineering Direct“	+
Kūrėjų išplėstiniai įrankiai	+ ¹
Svarbiausiųjų palaikymas	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

+¹ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti iki riboto didžiausio kiekio.

2.3.1 Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas

Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas (DSE): DSE paslaugas galima įsigyti kaip iš anksto apibrėžtus pasiūlymus arba kaip pasirinktinių valandų bloką, kurį galima naudoti apibrėžtomis aktyvioms paslaugoms teikti.

Perkant kaip valandas, suteiktos ar išnaudotos DSE paslaugos išskaitomos iš Jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Iš anksto apibrėžti DSE pasiūlymai yra pritaikyti Jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Pasiūlymuose nurodoma, kad būtina turėti įdiegtas iš anksto apibrėžtas paslaugas.

Toliau išvardytos pagrindinės DSE paslaugų teikimo sritys:

- Pagalba įsigilinant į dabartinius ir būsimus Jūsų verslo poreikius ir renkant visą informaciją apie savo informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją našumui optimizuoti

- Jūsų rekomendacijų, kaip naudotis paramos paslaugomis susijusiais rezultatais dokumentavimas ir dalyjimas (pvz., palaikymo patikrinimai, sveikatos patikrinimai, seminarai ir rizikos vertinimo programos)
- Pagalba užtikrinant Jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis
- Jūsų IT komandos techninių ir operacinių įgūdžių tobulinimas
- Strategijų, padedančių užkirsti kelią būsiamiems incidentams, taip pat padidinti Jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą kūrimas ir taikymas
- Pagalba nustatant pagrindines pasikartojančių incidentų priežastis ir teikti rekomendacijas, kaip išvengti tolesnių paskirtųjų „Microsoft“ technologijų trikčių

Nepriklausomai nuo to, kaip įsigyjami DSE, ištekliai bus paskirstyti, prioritetizuoti ir priskirti pagal abiejų šalių susitarimą, kuris buvo pasiektas per pradinį susitikimą ir kurio dokumentas pridedamas prie paslaugų teikimo plano.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Turite turėti galiojančią „Microsoft Unified Support Services“ sutartį, kad galėtumėte palaikyti Jums teikiamas DSE paslaugas. Jei Jūsų „Microsoft Unified Support Services“ sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, DSE paslaugos teikimas Jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- DSE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis (nuo 09:00 iki 17:30 vietiniu standartiniu laiku, išskyrus šventines dienas ir savaitgalius).
- DSE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos darbo užsakyme.
- DSE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta Jūsų darbo užsakyme.

2.3.2 Greitas atsakas

Greitas atsakas: Paslauga „Greitas atsakas“ teikia greitą reaktyvų Jūsų debesies paslaugų palaikymą, nukreipdamas pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Greito atsako“ paslaugas Jūsų „Microsoft Azure“ komponentams, turite pateikti incidentą per taikomą debesų tarnybos portalą. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklausa bus nukreipiamos į „Greito atsako“ palaikymo eilę, kurią aptarnauja paskirta patyrusi debesų aptarnavimo inžinierių komanda. Šiai komandai reikalingos pagrindinės žinios apie jūsų diegimą, todėl turėsite pateikti dokumentus apie pagrindinę „Azure“ diegimo ir duomenų bazės topologiją bei galimus mastelio keitimo ir apkrovų paskirstymo planus. Kai kuriems įvykiams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo profesionalų išteklių, tačiau „Greito atsako“ komanda prisiima pirminę atsakomybę už įvykius visą parą visus metus.

Jūsų „Azure“ komponentams atsakymo laikas problemos sprendimo palaikymui yra pateiktas toliau pateiktoje lentelėje ir pakeičia bet kokią tikėtiną pagrindinio paketo palaikymo atsako laiką. „Greito atsako“ paslauga netaikoma „Azure DevOps“, „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure Communication Services“ ir atsiskaitymo bei prenumeratų valdymui.

Galimybė įsigyti „Greito atsako“ paslaugą priklauso nuo turimų išteklių. Daugiau informacijos apie galimybę įsigyti šią paslaugą galite rasti pas klientų sėkmės paskyros vadybininko.

„Greito atsako“ svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1- lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia atkreipti dėmesį per 15 minučių</p>	<p>Pirmasis atsakymas į skambutį per 15 minučių ar mažiau</p> <p>Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų²</p> <p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ Jei negalėtume užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, prieinamumas visą parą visus metus gali būti apribotas

² „Greito atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba.

2.3.3 „Azure“ įvykių valdymas

„Microsoft Azure“ įvykių valdymo (AEM) paslauga teikia palaikymo paslaugas prieš įvykstant klientui svarbiam įvykiui, jo metu ar po jo (toliau – įvykis). Kritinės svarbos įvykis apibrėžiamas kaip didelio verslo poveikio ir (arba) didžiausios kliento paklausos laikotarpis, reikalaujantis aukščiausio lygio paslaugų prieinamumo ir našumo. Renginiai turi būti suderinti su klientų sėkmės paskyros vadybininku ne vėliau nei likus 8 savaitėms iki renginio.

AEM palaiko renginius, kurie įvyksta naudojant pagrindines „Microsoft Azure“ paslaugas. Išsamesnė informacija apie numatytą sprendimą ir kokiomis „Microsoft Azure“ paslaugomis numatyta remtis, turi būti pateikta iš anksto, ir ne vėliau nei galima būtų pateikti vertinimą.

Ruošdamasi renginiui AEM komanda:

- Vertina ir susipažįsta su sprendimu
- Nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą
- Nustato pageidaujamus rezultatus atsparumo atžvilgiu
- Parengia ir palaiko sprendimo pateikimo planą

AEM palaikymo komanda pateiks rekomenduojamų ir reikalingų veiksmų sąrašą, kad pašalintų visas problemas, kurios gali turėti įtakos sprendimo prieinamumui ar įvykio dienos efektyvumui.

Vykstant vykiui AEM komanda turi būti gerai susipažinusi su įvykio informacija ir būti pasiruošusi spręsti bet kokias sprendimui įtakos turinčias problemas.

Galite kreiptis dėl problemų sprendimo palaikymo likus dviem savaitėms iki įvykio, jam vykstant ir vieną savaitę po įvykio*.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1- lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia atkreipti dėmesį per 15 min</p>	<p>Pirmas atsakas per 15 min. ar greičiau ir perdavimas „Microsoft“ kanalais debesies operacinėms komandoms, kad būtų suteiktos „Microsoft Azure“ paslaugos²</p> <p>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 min. ar greičiau.</p> <p>Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹</p>	<p>Įvykus su „Microsoft Azure“ paslaugomos susijusiam incidentui prašymai suteikti paslaugą turi būti pateikti per „Microsoft Azure“ portalą, naudojant standartinį jūsų klientų sėkmės paskyros vadybininko apibrėžtą šabloną</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu reikia, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>

¹ Galbūt turėsime sumažinti atsako 24x7 reikalavimą, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

² „Greitojo atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba

* Problemos sprendimo palaikymo paslaugos, teikiamos prieš įvykį ar po jo laikomos B-svarbos.

Po įvykio galite paprašyti, kad jums būtų atlikta pagrindinių 1-os ir A svarbos incidentų priežasčių analizė, kad turėtumėte informacijos savo sprendimui. Kur taikoma, mes pateiksime rekomendacijas apie tai, kaip tokių problemų galima būtų išvengti ateityje.

2.3.4 Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos

Tiesioginės prieigos prie Office 365 techninės pagalbos paslauga teikia darbo krūvio palaikymo paslaugas „Microsoft Office 365“ kūrimo komandai ar kitiems naudotojams, kurie turi pirmenybinę prieigą prie

„Office 365“ inžinierių komandos. Paslauga gali naudotis registruotas naudotojas ar naudotojai, paslauga yra mokama ir apibrėžta jūsų darbo užsakyme nurodytame priede.

2.3.5 Kūrėjo palaikymas

„Developer Support“ teikia ilgalaikę techninę pagalbą, pagrįstą giliomis debesų ir techninėmis žiniomis viso kūrimo proceso metu kūrėjams, kurie kuria, diegia ir palaiko programas „Microsoft“ platformoje. Kaip savo paramos sutarties dalį galite įsigyti toliau nurodytų kūrėjų sprendimų:

Kūrėjų išplėstiniai įrankiai: „Developer Advanced“ teikia visapusišką pagalbą visame programų kūrimo procese, teikia klientams debesų architektūrą, pažeidžiamumo įvertinimus, ALM / DevOps sprendimus, saugumo vystymo gyvavimo ciklą, kodų apžvalgas, našumą ir stebėjimą, programų modernizavimą, daiktų internetą (IoT) įgyvendinimas ir valdymas, mokymas ir testavimas.

2.3.6 Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas

Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas: Teikia aukštesnio lygio palaikymą nustatytam „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų rinkiniui, kuris yra Jūsų užduoties kritinis sprendimas, kaip nurodyta Jūsų darbo užsakyme. Svarbiausių funkcijų palaikymas teikia pritaikytą palaikymo paslaugų programą, yra siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas darbo užsakyme nurodytame Priede.

2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga

Kartu su „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugomis daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia Jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta Jūsų darbo užsakyme (arba darbo užsakymuose). Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų struktūros aprašas yra toks:

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje Jūs norite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas pagal Jūsų darbo užsakymą. Jei nenurodyta kitaip, tai yra pagrindinė paskirtojo palaikymo paslaugų teikimo vadybininko vieta.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje Jūs turite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas ir turite teisę gauti kitas Paslaugas, kurias esate įsigiję tai vietai.

Kaip pirkti

Šiame USSD aprašytos galimos daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos. Konkrečios paslaugos ir susiję kiekiai, jeigu taikoma, bus išvardyti atitinkamame darbo užsakyme pagal palaikymo vietą.

Šiame USSD nurodytos paslaugos gali būti pateiktos Jūsų Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje palaikymo vietoje ir, prireikus, Pagrindinio kompiuterio teikiamos pagal Jūsų „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugų sutartį su tokiais pakeitimais:

- **Pagrindinio paketo paslaugos:** Jeigu kitaip nenurodyta, pagrindinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos Jūsų nurodytoje(-se) Palaikymo vietoje(-se), arba Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme paskirstytos Palaikymo vietoje(-se).
- **Aktyvios paslaugos:** Aktyvios paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu į vietas, kitas nei Pagrindinis kompiuteris ir į jį, išskyrus:

- **Palaikymo paslaugos vietoje:** Iš anksto nupirkto reaguojamojo pobūdžio vietoje teikiamos palaikymo paslaugos teikiamos Jūsų darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se), išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.
 - Teikiant palaikymą sprendžiant 1-os svarbos problemą iš anksto įsigyti palaikymo vietoje teikimo išteklių gali būti nukreipti į paskirtąsias ir nepaskirtąsias palaikymo vietas.
- **Paslaugų teikimo valdymas (SDM):** Kaip nurodyta jūsų darbo užsakyme, SDM paslaugos gali būti teikiamos paskirtojo Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietoje (-se). Į Jūsų bazinį paketą įtrauktas SDM paslaugas paskiria Pagrindinis kompiuteris ir valdo Pagrindinis kliento sėkmės paskyros vadybininkas. SDM paslaugos teikiamos tik Pagrindinio kompiuterio vietos darbo valandomis. Papildomos SDM paslaugos gali būti pridėtos perkant papildomas paslaugas ar įsigyjant pažangesnes paslaugas ir sprendimus.
 - **Papildomas SDM:** Papildomi SDM ištekliai gali būti įsigyti Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai(-oms), kaip nurodyta Darbo užsakyme, arba nukreipti į paskirtąją palaikymo vietą. Tokie papildomi ištekliai gali būti įsigyti priklausomai nuo turimų išteklių ir pirmiau nurodytų sąlygų.

Gali būti teikiamos tokios pasirinktinės paslaugos (pažymėtos „+“) yra tokios:

- **Aktyviosios paslaugos**
 - Jūs galite turėti teisę gauti konkrečias integruotas aktyviasias paslaugas, kurių kiekis bus nurodytas Jūsų darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos Jūsų darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.
- **Palaikymo paslaugos – Pagrindinės priežasties analizė:** Įsigytos paslaugos teikiamos darbuotojams paskirtose(-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** STA paslaugos teikiamos Jūsų Darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietoje(-se), išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis, ir priklauso nuo turimų išteklių.
- **Patobulintos paslaugos ir sprendimai:** Visos patobulintos paslaugos ir sprendimai gali būti įsigyti ir naudojami Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietoje, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis. Priklausomai nuo turimų išteklių. Gali būti taikomi kiti apribojimai.
- Visos kitos įsigytos aktyviosios paslaugos teikiamos Jūsų darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se).

Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

Be būtinųjų sąlygų ir prielaidų, kurios nurodytos jūsų darbo užsakyme, šiame Priede nurodytas sąlygas teikiame pagal toliau nurodytas būtinąsias sąlygas ir prielaidas:

- Galime leisti Jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyviasias ir problemų sprendimo paslaugas, įsigytas Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai ir nurodytas darbo užsakyme. Darbuotojams leidžiama dalyvauti „Microsoft“ nuožiūra.
- Aktyviaisiais kreditais galima keistis tik tarp Jūsų Darbo užsakyme nurodytų Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietų, išskyrus nurodytas išimtis. Aktyviaisiais kreditais keičiamasi taikant galiojančias valiutas ir konkrečiose palaikymo vietoje galiojančius aktyviesiems kreditams taikomus keitimo kursus. Keitimo kursus nurodys Jūsų „Microsoft“ paslaugų teikimo atstovas. Taip keičiantis

aktyviaisiais kreditais susidarę daliniai kreditai apvalinami iki artimiausio viso vieneto. Aktyviaisiais kreditais negalima keistis su šalimis, kurioms taikoma išimtis.

- Klientas bus vienasmeniškai atsakingas už visas mokesines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais aktyviosiomis paslaugomis ir palaikymo paslaugomis tarp Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietos (-ų).
- Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu paslaugos gali būti keičiamos ar jomis gali būti keičiamasi tik sudarius rašytinį susitarimą.
 - **Pateikiamų sąskaitų sujungimas:** Jeigu kitaip nenurodyta, dėl kiekvienos sumos, mokėtinos už visas paslaugas visose palaikymo vietose išrašoma atskira sąskaita faktūra. Mokesčiai nustatomi atsižvelgiant į „Microsoft“ vardu pasirašančio asmens vertinimą ir Pagrindinio kompiuterio vietą. Klientas yra atsakingas tik už papildomus mokėtinus mokesčius.
 - **Pateikiamų sąskaitų sujungimo išimtys:** Indijos Respublikoje, Kinijos Liaudies Respublikoje, Kinijos Respublikoje (Taivane), Kinijos Respublikoje (Honkonge), Korėjos Respublikoje, Japonijoje, Naujojoje Zelandijoje, Makau ir Australijoje (**visos Šalys, kurioms taikoma išimtis**) numatytos teikti įsigytos paslaugos turi būti nurodytos atskirame Darbo užsakyme, kuriame išvardijamos toje palaikymo vietoje numatytos teikti paslaugos. Sąskaitos faktūros už tokias paslaugas išrašomos atitinkamoje palaikymo vietoje nurodant visus taikomus vietos mokesčius.

3 Papildomos sąlygos ir nuostatos

„Microsoft Unified Support“ paslaugos teikiamos pagal tokias sąlygas ir prielaidas.

- Pagrindinio paketo operatyviosios paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos Jūsų paskirtiems paramos kontaktiniams asmenimis. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- Pagrindinio paketo operatyviosios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos Jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietos, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame palaikymo paslaugas visoms komercinės, paprastai „Microsoft“ programinės įrangos ir internetinių paslaugų produktų, kuriuos jūs įsigijote ir kurie yra identifikuojami pagal „Produkto terminus“, versijoms, kurias laikas nuo laiko „Microsoft“ paskelbė <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje svetainėje, kurią nustato „Microsoft“), išskyrus atvejus, kai kitaip nurodyta darbo užsakyme, šio „Unified Enterprise“ paslaugų aprašo priede arba konkrečiai išskirta jūsų internetiniame palaikymo portale adresu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant visas papildomas paslaugas, įsigytas kaip paramos darbų užsakymo terminas ir jos metu, prarandamos, jei netaikomos taikomo darbo užsakymo galiojimo metu.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.

- Mes galime prisijungti prie Jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad Jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą prieigą ir būtinąją įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, tvarkyti ir pasiekti Jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ neprisiima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jei prašote atšaukti anksčiau numatytą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti atskaityti atlyginimo mokestį iki 100 procentų paslaugos kainos; jei atšaukimas ar pergrupavimas buvo atliktas mažiau nei prieš 14 dienų iki pirmosios pristatymo dienos.
- Pirkdami papildomas paslaugas, mes galime reikalauti, kad paslaugos teikimo valdymas būtų įtrauktas, kad būtų lengviau pristatyti.
- Jei pateikėte vienos rūšies paslaugų užsakymą ir norite jas pakeisti kitomis, atitinkamą sumą galite priskirti kitai paslaugai, jei tokia yra teikiama ir apie tai susitarta su paslaugos teikimo vadybininku.
- Programinės įrangos naujumo garantijos privilegijos ir 24x7 problemų sprendimo palaikymas (SA PRS incidentai arba „SAB“) gali būti konvertuojami į lygiavertę vertę (kaip nustatė „Microsoft“) ir į naudojamo bazinio paketo pagalbos mokesčius, reikalavimus atitinkančius „Designated Support Engineering“ (DSE) komponentus ir (arba) reikalavimus atitinkančius patobulintų paslaugų ir sprendimų komponentus. Jūsų pristatymo valdymo specialistas gali patvirtinti tokią vertę (-as) ir mokestį (-ius), jei taikytina. Po 30 dienų nuo paramos teikimo pradžios datos, ir (arba) daugiametės Paramos sutarties metų sukakties dienos galime atsiskaityti už ekvivalentinę vertę bet kokio deficito SAB, kurį jūs įsipareigojote atlikti tokią konversiją, kaip nurodyta jūsų darbo užsakyme. Programinės įrangos garantijos privilegijai taikomos čia nurodytos sąlygos ir Produkto sąlygos, be kita ko, Produkto sąlygų B priedas. Išsamesnės informacijos taip pat galima rasti www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, pavyzdžiui, nuo 2023 m. vasario pradžios įsigaliosiančius teisių gauti problemų sprendimo paramą pakeitimus, kurie turės įtakos Pagrindinio paketo tinkamumui arba jūsų paramos sutarties reikalavimus atitinkantiems elementams, ir dėl kurių gali būti koreguojama atitinkama incidento reikšmė.
- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra Jums priklausantis kodas.
- Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir nurodymai, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
- Teikdama reagavimo paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
- Klientas prisiima visą atsakomybę ir riziką, susijusią su bet kokio kodo įdiegimu ir palaikymu teikiant palaikymo paslaugas.

- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- Paslaugos gali būti nesuteiktos Jūsų klientams.
- Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai jūsų įmonėje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, Jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.
- Visas įsigytas „GitHub“ pagalbos paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant jokių Jūsų darbo užsakymo nuostatų prieštaravimų teikiant „GitHub“ pagalbos paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, pateikiamo https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio https://aka.ms/github_dpa, nuostatos.
- **Priimtino naudojimo strategija** - Klientas negali (ir neturi licencijos) naudoti Paslaugų rezultatų:
 - įstatymų, taisyklių, vyriausybės nutarimų arba dekretų draudžiamu būdu;
 - pažeisdamas kitų asmenų teises; arba
 - bet koku atveju arba bet kokiaje situacijoje, kai dėl Paslaugų gedimo gali grėsti mirtis ar rimtas kūno sužalojimas, didelė fizinė žala arba žala gamtai, išskyrus kaip toliau numatyta skyriuje „Draudžiamas rizikingas naudojimas“.

Draudžiamas rizikingas naudojimas

ĮSPĖJIMAS: Šiuolaikinės technologijos gali būti naudojamos nauju ir naujovišku būdu, todėl Klientas turi apsvarstyti, ar konkretus šių technologijų naudojimas yra saugus. Paslaugų teikiamos paslaugos nėra sukurtos ar skirtos remti bet kokį naudojimą, kai paslaugų teikimo nutraukimas, trūkumas, klaida ar kitoks teikiamų paslaugų gedimas gali sukelti bet kurio asmens mirtį ar sunkų kūno sužalojimą arba fizinę ar aplinkos žalą (bendrai, „Draudžiamas rizikingas naudojimas“). Atitinkamai, Klientas privalo suprojektuoti ir įgyvendinti Paslaugų rezultatus taip, kad įvykus bet kokiam paslaugų rezultatų teikimo nutraukimui, defektui, klaidai ar kitokiam gedimui, žmonių, turto ir aplinkos saugumas netaptų prastesnis, nei yra priimtinas ir teisėtas apskritai ar konkrečioje srityje. Klientas gali naudoti paslaugų rezultatus rizikingai savo paties rizika ir atsakomybe. Klientas sutinka ginti, atlyginti žalą ir apsaugoti „Microsoft“ nuo bet kokių nuostolių, išlaidų ir advokatų mokesčių, susijusių su bet kokiomis pretenzijomis, kilusiomis dėl didelės rizikos naudojimo, susijusio su Paslaugų rezultatais, įskaitant ieškinius, pagrįstus griežta atsakomybe arba kad „Microsoft“ aplaidžiai kūrė ir teikė Paslaugų rezultatus Klientui pagal Kliento specifikacijas. Pirmiau nurodyta žalos atlyginimo prievolė yra papildoma bet kokia gynybos prievolė, nustatyta Kliento sutartyje, ir jai netaikomas joks apribojimas, taip pat nėra galimybės atsisakyti sutartyse numatytos atsakomybės.

- Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

4 Jūsų pareigos

„Microsoft Unified Support Services“ privalumų optimizavimas priklauso nuo to, ar vykdote toliau išvardytas pareigas, be tų, kurios nurodytos bet kuriuose taikomuose Prieduose. Jums nevykdant toliau nurodytų įsipareigojimų paslaugos teikimas gali būti atidėtas:

- Privalote nurodyti paskirtą palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už savo komandos vadovavimą ir visą savo palaikymo veiklą bei vidinius procesus, kad mums pateiktų pagalbos incidentų užklausas.
- Jeigu įsigijote daugelyje šalių teikiamas palaikymo paslaugas, privalote nurodyti Jūsų Pagrindinio kompiuterio palaikymo vietai paskirtą palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už vadovavimą savo komandai ir administruoja vietoje teikiamas palaikymo paslaugas, ir vidinius procesus teikiant užklausas dėl palaikymo incidentų. Taip pat Jūs gali būti paprašyta paskirti įvardytą palaikymo paslaugų administratorių kitose palaikymo vietose.
- Galite nurodyti pavadintuosius reaktyviosios pagalbos palaikymo kontaktus, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesyje įsikūrusioms paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausas Jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausą, operatyviosios pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausas.
- Pateikiant prašymą suteikti paslaugą mes galime pareikalauti jūsų operatyvios pagalbos kontaktinių asmenų atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.
- Jūs sutinkate dirbti su mumis, kad planuotumėte naudotis paslaugomis, atsižvelgdami į įsigytas paslaugas.
- Jūs sutinkate pranešti mums apie bet kokius nurodytus kontaktus, nurodytus jūsų darbo užsakyme.
- Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
- Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.

- Jūsų paslaugų teikimo išteklių gali paprašyti atlikti kitas jūsų įsigytos paslaugos specifines pareigas.
- Naudodamiesi debesio paslaugomis, kurios yra šios paramos dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
- Jūs sutinkate, kad operatyviųjų paslaugų užklausas ir būtinuosius / atitinkamus duomenis turite pateikti ne vėliau kaip likus 60 dienų iki taikytino Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
- Jūs sutinkate teikti mūsų paslaugų teikimo komandą, kuri turi būti vietoje, pagrįstą telefono ir didelės spartos interneto prieigą bei prieigą prie Jūsų vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių, jei taikoma.

© „Microsoft Corporation“, 2021. Visos teisės saugomos. Šią medžiagą platinti be tiesiogiai išreikšto „Microsoft Corp.“ leidimo griežtai draudžiama.

„Microsoft“ ir „Windows“ yra registruotieji „Microsoft Corporation“ prekių ženklai Jungtinėse Amerikos Valstijose ir (arba) kitose šalyse.

Šiame dokumente paminėti faktinių įmonių ir produktų pavadinimai gali būti atitinkamų savininkų prekių ženklai.