

„Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo paslaugų aprašas (USSD)

2024 m.
liepos mėn.

Turinys

1 Apie šį dokumentą	3
2 Klientų sėkmės ir palaikymo paslaugos	4
2.1 Kaip įsigyti	4
2.2 „Flex Allowance“	5
2.3 „Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo paslaugų aprašas	5
Reagavimo paslaugos	12
Sėkmės valdymo paslaugos.....	14
2.4 Patobulinti sprendimai	14
Paslaugos funkcijos ir teikimas.....	27
Paslaugų apribojimai ir išimtys.....	27
Paslaugos terminų ir sąlygų laikymasis ir apimtis.....	28
2.5 Daugelyje šalių teikiamas palaikymas	29
Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų apžvalga	29
Kaip įsigyti.....	30
Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos	30
2.6 Papildomos sąlygos	31
A priedas. Svarbos tipo lentelės	34
B priedas. Sėkmės valdymo paslaugos	40

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo paslaugų aprašas suteikia informacijos apie palaikymo paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“. Svarbu susipažinti su įsigyjamų paslaugų aprašais: išsiaiškinkite būtinais sąlygas, atsakomybės atsisakymo nuostatas, apribojimus ir kliento pareigas. Jūsų įsigyjamos paslaugos bus nurodytos korporatyvinių paslaugų darbo užsakyme (toliau – Darbo užsakymas) arba kitame taikytiname Paslaugų teikimo dokumente, kuriame pateikta nuorodų į šį dokumentą ir į kurį šis dokumentas įtrauktas.

Atkreipkite dėmesį, kad ne visos šiame dokumente išvardytos paslaugos siūlomos visose šalyse. Norėdami sužinoti, kokias paslaugas galima įsigyti jūsų vietovėje, kreipkitės į „Microsoft“ atstovą. Teikiamos paslaugos gali būti pakeistos.

2 Klientų sėkmės ir palaikymo paslaugos

„Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo paslaugos – tai visapusiškas palaikymo paslaugų rinkinys, galintis padėti pagreitinti duomenų perkėlimą į debesį, optimizuoti jūsų IT sprendimus ir pasitelkus technologijas pasinaudoti naujomis verslo galimybėmis bet kuriuo IT gyvavimo ciklo etapu. Mūsų palaikymo paslaugos yra pritaikytos konkrečioms jūsų poreikiams ir padeda maksimaliai išnaudoti jūsų investicijas į „Microsoft“. Mūsų palaikymo paslaugas sudaro:

- **Aktyvios paslaugos:** šios paslaugos skirtos jūsų IT infrastruktūros ir operacijų kokybei pagerinti.
- **Sėkmės valdymo paslaugos:** ši paslauga skirta palengvinti planavimo ir įgyvendinimo procesus.
- **Problemų sprendimo paslaugos:** šiomis paslaugomis teikiamas prioritetas kasdien visą parą veikiantis problemų sprendimas, kad būtų sumažinta prastovų trukmė ir užtikrintas greitas reagavimas.

2.1 Kaip įsigyti

Palaikymo paslaugos teikiamos kaip bazinis paketas su Darbo užsakyme išvardytais aktyviomis paslaugomis arba patobulintais sprendimais, kuriuos galima įsigyti pagal esamą bazinio paketo sutartį. Toliau pateikiama išsami informacija apie kiekvieną paketą:

- **Bazinis paketas:** šis paketas apima mūsų pagrindines palaikymo paslaugas.
- **Aktyvios paslaugos:** jos apima papildomas palaikymo paslaugas, kurias prireikus galima įtraukti į bazinį paketą.
- **Patobulinti sprendimai:** jie apima išsamią palaikymo patirtį ir sprendimus, kuriuos prireikus galima įtraukti į bazinį paketą.

Atkreipkite dėmesį, kad paslaugos, kurias galima įsigyti pagal esamą bazinio paketo sutartį, yra išvardytos Darbo užsakyme. Jei turite klausimų apie paslaugas, kurias galima įsigyti, kreipkitės į „Microsoft“ atstovą.

1 lentelė. Palaikymo paslaugų apibrėžtis

Elementas	Apibrėžtis
Bazinis paketas	Aktyvių, reagavimo ir sėkmės bei pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) jūsų organizacijoje naudojamą internetines paslaugas, derinys.
Aktyvios paslaugos	Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu papildomos palaikymo paslaugos, įskaitant aktyvias paslaugas, gali būti įtrauktos į jūsų bazinį paketą ir šiame skyriuje rodomos su ženkliu „+“.
Patobulinti sprendimai	Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu palaikymo paslaugos, susijusios su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema, gali būti įtrauktos į jūsų palaikymo bazinį paketą ir šiame skyriuje taip pat rodomos su ženkliu „+“.

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos teikia jums palaikymo paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (arba Darbo užsakymuose). Į bendrąjį korporatyvinį palaikymą gali būti įtrauktos daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos, jei to reikia ir tai nurodyta Darbo užsakyme. Daugiau informacijos apie daugelyje šalių teikiamas palaikymo paslaugas rasite 2.5 skyriuje.

2.2 „Flex Allowance“

„Flex Allowance“ yra lanksti jūsų bazinio paketo kainoraščio dalis, kuri įsigyjant paslaugas gali būti taikoma aktyvioms paslaugoms, patobulintiems sprendimams, aktyviems kreditams ar pritaikytoms aktyvioms paslaugoms įsigyti. „Microsoft“ atstovas suteiks daugiau informacijos apie tai, kaip taikyti „Flex Allowance“ jūsų sutarčiai.

„Flex Allowance“ paskirstymui taikomos toliau nurodytos sąlygos:

- **Aktyvūs kreditai arba pritaikytos aktyvios paslaugos:** iki 20 proc. arba 50 000 USD, priklausomai kuris yra didesnis, jūsų paskirtos „Flex Allowance“ gali būti panaudota įsigyjant aktyvius kreditus arba pritaikytas aktyvias paslaugas.
- **Metinis paskirstymas:** „Flex Allowance“ yra paskirstoma metams, ir visos paslaugos, kurioms buvo taikoma „Flex Allowance“, turi būti išnaudotos per atitinkamą metų laikotarpį.
- **Sėkmės valdymo paslaugos:** „Flex Allowance“ negali būti taikoma paslaugų teikimo valdymo paslaugoms, kaip apibrėžta toliau.
- **Paslaugų keitimas:** Jei užsisakėte vieno tipo paslaugą su „Flex Allowance“ ir norite ją pakeisti kito tipo paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyviai paslaugai, jei yra tokia galimybė ir apie tai susitarta su už paslaugos teikimą atsakingu darbuotoju.
- **Paskirstymo terminas:** Visa turima „Flex Allowance“ turi būti paskirstyta iki sutarties galiojimo pabaigos, priešingu atveju ji nustos galioti.

2.3 „Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo paslaugų aprašas

Šiame skyriuje aprašomi elementai, iš kurių sudarytas pagalbos paslaugų paketas. Be to, išvardijome paslaugas, kurias galima įtraukti į bazinį paketą arba kurios įtraukiamos sutarties galiojimo laikotarpiu. Jūsų baziniame pakete yra „Flex Allowance funkcija, kuri leidžia į bazinį paketą įtraukti aktyvias paslaugas (rodomos su ženkliu „+“), patobulintų sprendimų paslaugas ir (arba) pritaikytas aktyvias paslaugomis. Į bazinį paketą įtrauktos paslaugos šiame skyriuje yra rodomos su ženkliu „✓“. Mūsų palaikymo paslaugas sudaro:

- **Aktyvios paslaugos:** šios paslaugos padeda užkirsti kelią problemoms jūsų „Microsoft“ aplinkoje ir yra suplanuotos taip, kad būtų užtikrintas išteklių prieinamumas ir pristatymas taikomo Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu. Toliau nurodytos aktyvios paslaugos teikiamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai aprašyta jūsų Darbo užsakyme. Ne visos paslaugos ir ne visose geografinėse vietovėse gali būti teikiamos vietoje. Pristatymas bus vykdomas nuotoliniu būdu, išskyrus atvejus, kai raštu susitarta kitaip ir už papildomą mokestį arba kai aiškiai nurodyta, kad paslauga teikiama vietoje.

- **Planavimo paslaugos:** Šios paslaugos suteikia dabartinės infrastruktūros, duomenų, programų ir apsaugos aplinkos peržiūrą ir įvertinimą, kad būtų galima suplanuoti taisymą, naujinimą, perkėlimą, diegimą ar sprendimo įgyvendinimą atsižvelgiant į pageidaujamus rezultatus.

2 lentelė. Planavimo paslaugų tipai

Planavimo paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> • Koncepcijos patvirtinimas: Šia paslauga siekiama pateikti įrodymų, suteikiančius klientui galimybę pačiam įvertinti pasiūlyto techninio sprendimo tinkamumą. Toks įrodymas gali būti teikiamas darbo prototipų, dokumentų ir projektų pavidalu, tačiau dažniausiai jis negali būti gamybai paruoštas rezultatas. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Architektūros paslaugos: Bendravimas organizuojant kelias „Microsoft“ ekspertų vadovaujamas diskusijas. Mūsų ekspertai bendradarbiauja su klientais, kad verslo reikalavimus paverstų specialiai pritaikytomis sprendimų architektūromis, kurios paspartins diegimo sėkmę. Šiose diskusijose gali būti vertinami techniniai reikalavimai, nagrinėjamas esamas architektūros projektas ir pateikiamos patyrusių techninių specialistų įžvalgos apie geriausią sprendimų architektūros praktiką. Šio proceso tikslas – sukurti techninio sprendimo projektą, kuris atitiktų nustatytus tikslus ir uždavinius ir taptų svarbiausiu informaciniu dokumentu gamybos diegimo etape. 	+

+ – papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Įgyvendinimo paslaugos

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

3 lentelė. Įgyvendinimo paslaugų tipai

Įgyvendinimo paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> • Parengimo paslaugos: jos suteikia trumpalaikę pagalbą diegiant, perkeliant, naujinant ar kuriant funkcijas. Tai gali būti pagalba planuojant ir tvirtinant koncepcijos patvirtinimą arba gamybos darbo krūvį naudojant „Microsoft“ produktus. 	+

+ – papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Priežiūros paslaugos

Priežiūros paslaugomis siekiama užkirsti kelią problemoms „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai jos planuojamos prieš teikiant paslaugas, taip užtikrinant išteklių prieinamumą.

4 lentelė. Priežiūros paslaugų tipai

Priežiūros paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> Vertinimas pareikalavus: internetinė automatizuota vertinimo platforma, naudojanti žurnalų analizę, skirtą analizuoti ir įvertinti „Microsoft“ technologijų įgyvendinimą. Vertinimai pareikalavus apima ribotas technologijas. Norėdami naudotis šia vertinimo paslauga, turite turėti aktyvią „Azure“ paslaugą su tinkamais duomenų apribojimais, kad būtų galima pasinaudoti vertinimo pareikalavus paslauga. „Microsoft“ gali suteikti pagalbą atliekant pirminę paslaugos sąranką. Kartu su vertinimo pareikalavus 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 taisymo rekomendacijoms pagal jūsų paslaugų sutartis. Atkreipkite dėmesį, kad kai kuriose geografinėse vietovėse vertinimo vietoje paslauga gali būti neteikiama. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Vertinimo programa: atliekamas 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 problemas ir pateiks techninio jūsų aplinkos vertinimo ataskaitą, į kurią gali būti įtrauktas taisymo planas. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Vertinimas neprisijungus: ši paslauga suteikia jūsų „Microsoft“ technologijų įgyvendinimo vertinimą, remiantis nuotoliniu būdu surinktais duomenimis arba tais, kuriuos „Microsoft“ darbuotojas surenka jūsų vietoje. „Microsoft“ išanalizuoja surinktus duomenis, naudodama vietinius įrankius, ir jums pateikiame išvadų ataskaita su taisymo rekomendacijomis. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Aktyvus stebėjimas: ši paslauga teikia techninių operacijų stebėjimo įrankius ir rekomendacijas, kaip sureguliuoti serverio incidentų valdymo procesus. Ši paslauga jums padeda kurti incidentų matricas, atlikti didelių incidentų apžvalgą ir sukurti tvarią inžinerijos komandą. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Aktyvių operacijų programos (POP): ši paslauga kartu su jūsų darbuotojais atlieka planavimo, kūrimo, įgyvendinimo arba veiklos procesų peržiūrą pagal su „Microsoft“ rekomenduojamą praktiką. Peržiūrą vietoje arba nuotoliniu būdu atlieka „Microsoft“ darbuotojas. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Rizikos ir sveikatos vertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga): ši paslauga suteikia automatinį jūsų „Microsoft“ technologijų įgyvendinimo vertinimą, remiantis nuotoliniu būdu surinktais duomenimis. „Microsoft“ 	+

Priežiūros paslaugų tipai	Planas
išanalizuoja surinktus duomenis ir parengia išvadų ataskaitą, kurioje pateikiamos taisymo rekomendacijos. Ši paslauga gali būti teikiama vietoje ar nuotoliniu būdu.	

- ✓ – *įtraukta kaip jūsų bazinio paketo dalis.*
- + – *papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*

Optimizavimo paslaugos:

optimizavimo paslaugomis siekiama padėti klientams optimaliai išnaudoti investicijas į technologijas. Šios paslaugos apima nuotolinį debesies paslaugų administravimą, „Microsoft“ produktų galimybių pritaikymą pagal galutinio naudotojo poreikius ir užtikrina patikimą apsaugos bei tapatybės nustatymo sistemos veikimą.

5 lentelė. Optimizavimo paslaugų tipai

Optimizavimo paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> • Pritaikymo paslaugos: pritaikymo palaikymo paslaugos suteikia paslaugų, padedančių jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su jūsų įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketą. Tai apima paramą kuriant ir įgyvendinant jūsų pokyčių pritaikymo žmonėms dirbti strategiją. Klientai gali kreiptis į darbuotojus, turinčius patirties, žinių ir susijusios „Microsoft“ rekomenduojamos praktikos, kad padėtų jiems su pritaikymo programa. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Su programų kūrimu susijusios paslaugos: siūlome paslaugas, padedančias jūsų darbuotojams kurti, diegti ir palaikyti programas, sukurtas naudojant "Microsoft" technologijas. Šios paslaugos apima: <ul style="list-style-type: none"> ○ „DevOps“ gebos vertinimą: vertinimas, padedantis klientams suprasti esamą gebą visame programinės įrangos išleidimo cikle ir greitai nustatyti tobulinimo galimybes remiantis „Microsoft DevOps“ praktika. ○ Programų kūrimo palaikymo paslaugos: suteikia pagalbą kuriant ir plėtojant programas, integruojančias „Microsoft“ technologijas „Microsoft“ platformoje, ir specializuojasi „Microsoft“ kūrimo įrankiuose ir technologijose. Parduodamos kaip darbo valandų skaičius, nurodytas jūsų Darbo užsakyme. ○ Kūrėjų platformos patarimai: teikiami patarimai, padedantys išnaudoti visą „Microsoft“ kūrėjų platformos potencialą, pagreitinti kūrėjų darbo greitį, debesies diegimą ir skaitmeninę transformaciją. Parduodama kaip darbo valandų skaičius, nurodytas jūsų Darbo užsakyme. 	+

Optimizavimo paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> IT paslaugų valdymas: mūsų modernaus IT paslaugų valdymo paslaugos yra skirtos padėti jums atnaujinti savo pasenusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse. Šios paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus, siekiant padėti užtikrinti, kad jūsų stebėsenos, incidentų valdymo ar aptarnavimo tarnybos procesai būtų optimizuoti debesies paslaugų dinamiškai valdyti, kai programa ar paslauga perkeliama į debesį. IT paslaugų valdymo paslaugos gali būti pritaikytos palaikymo paslaugų programos elementas, kurį galima įsigyti už papildomą mokestį ir kuris gali būti apibrėžtas priede bei nurodytas jūsų Darbo užsakyme. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Saugos paslaugos: „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Mūsų saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas ir duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Šios paslaugos gali būti pritaikytos palaikymo paslaugų programos elementas, kurį galima įsigyti už papildomą mokestį ir kuris gali būti apibrėžtas priede bei nurodytas jūsų Darbo užsakyme. 	+

+ – papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Mokymo paslaugos:

mokymo paslaugos suteikia mokymą, skirtą priežiūros darbuotojų techniniams ir darbiniais įgūdžiams tobulinti vietoje, internetu arba pareikalavus.

6 lentelė. Mokymo paslaugų tipai

Mokymo paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> Mokymas pareikalavus: prieiga prie internetinės mokymo medžiagos ir internetinių laboratorijų kolekcijos iš „Microsoft“ sukurtos dirbtuvių bibliotekos skaitmeninės platformos. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Vaizdo tinklalaidės: prieiga prie tiesioginių „Microsoft“ organizuojamų ir nuotoliniu būdu rengiamų mokomųjų sesijų įvairiomis palaikymo ir „Microsoft“ technologijų temomis. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hakatonai: ši paslauga palengvina naujoviškų būdų, kaip klientai gali panaudoti „Microsoft“ technologijas, kad veiksmingai spręstų konkrečius verslo iššūkius, mokymąsi. Tai pasiekama teikiant interaktyvias, veikla grindžiamas paslaugas, kuriose naudojami realūs ar konkretaus kliento scenarijai. Šios paslaugos 	+

Mokymo paslaugų tipai	Planas
skatina klientus įsitraukti į greitą ir nuolatinį bendradarbiavimą su technologijų ekspertais, kad būtų rasti kūrybiški jų poreikių sprendimai.	
<ul style="list-style-type: none"> Techninio atnaujinimo santraukos: reguliarios santraukos, kurios, kai klientai naudoja kiekvieną versiją, informuoja juos apie naujausius papildymus ir būsimus jų debesies įgyvendinimo pokyčius, kad jie galėtų naudotis naujomis galimybėmis ir būti produktyvesni arba pašalinti kliūtis, trukdančias išplėsti dabartinį naudojimą visiems naudotojams. Nuotoliniu būdu teikia „Microsoft“ inžinierius. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Bendrojo pobūdžio pokalbiai: paprastai tai vienos dienos interaktyvūs užsiėmimai, kuriuose paskaitų ir demonstracijų forma aptariamos produktų ir palaikymo temos. Juos teikia „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Seminarai: mūsų pažengusiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos ir kuriuos veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima įsigyti kiekvienam dalyviui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Atkreipkite dėmesį, kad seminarai gali būti įrašinėjami apie tai tinkamai pranešus ir gavus sutikimą (o tam tikruose regionuose – gavus papildomą raštišką leidimą). 	+

✓ – įtraukti kaip jūsų bazinio paketo dalis.

+ – papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Papildomos aktyvios paslaugos

7 lentelė. Papildomų aktyvių paslaugų tipai

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Planas
<ul style="list-style-type: none"> Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos): ši paslauga suteikia galimybę „Microsoft“ darbuotojui kliento nurodymu vietoje arba nuotoliniu būdu teikti paslaugas, kurios nėra kitaip aprašytos šiame dokumente Tai apima priežiūros, optimizavimo ir švietimo paslaugų tipus. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Konsultantas palaikymo technologijų klausimais: mūsų pritaikytos technologijų vertinimo paslaugos padeda siekti kliento verslo tikslų, įskaitant, bet neapsiribojant darbo krūvio optimizavimu, pritaikymu ar 	+

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Planas
palaikymu. Šią paslaugą teikia „Microsoft“ darbuotojas ir gali būti parengtas kliento aplinkai ir verslo tikslams pritaikytas planas ir techninės rekomendacijos.	
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="240 373 747 405">• Paskirtasis inžinerijos padalinys (DE): <p data-bbox="285 426 1219 667">Šie kuruojami ir j rezultatus orientuoti sprendimai yra pagrįsti „Microsoft“ rekomenduojama praktika ir principais ir padeda sutrumpinti vertės kūrimo laiką. Vienas iš pagrindinių ekspertų glaudžiai bendradarbiaus su jūsų komanda ir teiks išsamias technines rekomendacijas, o prireikus pasitelks kitus „Microsoft“ ekspertus, kad padėtų diegti ir (arba) optimizuoti jūsų „Microsoft“ sprendimus. Šios paslaugos apima tiek vertinimą ir planavimą, tiek kvalifikacijos kėlimą ir projektavimą, tiek sąranką ir įgyvendinimą.</p> <p data-bbox="285 699 1192 730">Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="293 772 1170 873">○ Norint prašyti DE paslaugų, reikia turėti galiojančią bendrojo palaikymo paslaugų sutartį. Jei sutartis baigiasi arba ji nutraukiama, DE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną. <li data-bbox="293 877 1114 940">○ DE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis (nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius). <li data-bbox="293 989 1078 1052">○ DE paslaugos skirtos konkrečioms jūsų pasirinktiems „Microsoft“ produktams ir technologijoms, išvardytoms jūsų Darbo užsakyme. <li data-bbox="293 1056 1146 1119">○ DE paslaugos teikiamos vienoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme. <li data-bbox="293 1123 1219 1297">○ DE paslaugos daugiausia teikiamos nuotoliniu būdu, nebent iš anksto būtų sudarytas raštiškas susitarimas dėl apsilankymų vietoje. Tais atvejais, kai dėl apsilankymų vietoje susitariama abipusiu susitarimu ir už juos iš anksto neapmokama, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir susijusias išlaidas. 	+

+ – *papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*

8 lentelė. Kitų aktyvių paslaugų tipai

Kitos aktyvios paslaugos	Planas
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="232 1604 505 1635">• Aktyvūs kreditai: <p data-bbox="293 1656 1263 1824">aktyvūs kreditai – tai keičiamos paslaugos, išreikštos kreditais jūsų Darbo užsakyme. Šiuos kreditus galite iškeisti į vieną ar kelias apibrėžtas papildomas paslaugas, kaip aprašyta šiame dokumente, pagal dabartinius „Microsoft“ atstovo nustatytus įkainius. Pasirinkus papildomą paslaugą, iš kredito likučio išskaičiuosime tos paslaugos vertę, suapvalintą iki artimiausio vieneto.</p>	+

Reagavimo paslaugos

reagavimo paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai jomis naudojamosi pareikalavus. Toliau pateikiamos reagavimo paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Atkreipkite dėmesį, kad visa reagavimo palaikymas teikiamas nuotoliniu būdu.

9 lentelė. Reagavimo paslaugų tipai

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos	Planas
<ul style="list-style-type: none"> Konsultacinis palaikymas: <p>Gauti reikiamą pagalbą arba rekomendacijas dėl optimalaus konkrečių „Microsoft“ technologijų elementų nustatymo ar taikymo.</p> <p>Mūsų konsultacinis palaikymas teikia patarimus, nurodymus ir įžvalgas apie geriausią „Microsoft“ technologijų komponentų naudojimo praktiką, padeda išvengti dažniausiai pasitaikančių konfigūravimo klaidų ir pagerinti komponentų bei paslaugų našumą. Svarbu pažymėti, kad mūsų konsultavimo paslaugos neapima architektūrinio projektavimo, sprendimų kūrimo ar produktų bei paslaugų pritaikymo pagal konkrečius klientų poreikius. Šios paslaugos teikiamos el. paštu, pokalbių svetainėse arba telefonu, pateikiant rekomendacinio pobūdžio žiniomis grįstus straipsnius ir teikiamos įdedant pakankamai pastangų.</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Problemų sprendimo palaikymas: <p>problemų sprendimo palaikymo paslaugos yra skirtos padėti išspręsti konkrečias problemas, klaidų pranešimus arba funkcijų, kurios neveikia, kaip nurodyta „Microsoft“ produktuose, trikdžius.</p> <p>Norėdami naudotis šiomis paslaugomis, turite sukurti incidento užklausą. Incidentą galite užregistruoti telefonu arba pateikdami užklausą internetu. Atkreipkite dėmesį, kad pagalbos užklausos dėl paslaugų ir produktų, kuriems netaikomas atitinkamas internetinis paslaugų palaikymo portalas, tvarkomos „Microsoft“ paslaugų internetiniame portale ir joms taikomi A priede nurodyti svarbos lygiai.</p> <p>Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir jūsų pareigos. Jūs, pasikonsultavę su mumis, turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai ir „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad svarbos lygis pasikeistų incidento metu, jei to reikia dėl poveikio verslui.</p> <p>Mūsų konsultacinis palaikymas teikia patarimus, nurodymus ir įžvalgas apie geriausią „Microsoft“ technologijų komponentų naudojimo praktiką, padeda išvengti dažniausiai pasitaikančių konfigūravimo klaidų ir pagerinti komponentų bei paslaugų našumą. Svarbu pažymėti, kad mūsų konsultavimo paslaugos neapima architektūrinio projektavimo, sprendimų kūrimo ar produktų bei paslaugų pritaikymo pagal konkrečius klientų poreikius. Šios paslaugos teikiamos el. paštu, pokalbių svetainėse arba telefonu, pateikiant rekomendacinio pobūdžio žiniomis grįstus straipsnius ir teikiamos įdedant pakankamai pastangų.</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos	Planas
<p>Jūsų prašymu galime bendradarbiauti su trečiųjų šalių technologijų tiekėjais, kurie padėtų išspręsti sudėtingų produktų sujungimo su daugeliu gamintojų problemas. Tačiau tai yra trečiosios šalies pareiga palaikyti produktą.</p> <p>Sąvoka „Reagavimas po pirmojo skambučio“ apibrėžiama kaip pirminis neautomatizuotas kontaktas telefonu arba e. paštu. Svarbos apibrėžimai ir „Microsoft“ apskaičiuotas pradinis reagavimo laikas detaliai aprašytas toliau pateiktose reagavimo lentelėse.</p> <p>*Daugiau informacijos rasite A priede pateiktoje reagavimo palaikymo incidentų svarbos tipų lentelėje.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Reagavimo palaikymo valdymas: <p>reagavimo palaikymo valdymas užtikrina incidentų palaikymo priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką pagalbą. Užtikrinant reagavimo palaikymo valdymą visiems prašymams suteikti palaikymo paslaugas taikomos sėkmės valdymo paslaugos.</p> <p>Daugiau informacijos apie incidentų svarbos lygius rasite pirmiau pateiktose reagavimo į incidentus lentelėse. B ir C kategorijų incidentų atveju paslauga teikiama klientui pateikus prašymą „Microsoft“ darbuotojui, kuris gavęs prašymą taip pat gali atlikti eskalavimus. 1-ojo lygio ir A kategorijos incidentų atveju automatiškai inicijuojamas ir vykdomas eskalavimo procesas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną ir parengti veiksmų planą.</p> <p>Jei norite gauti paslaugas ne darbo valandomis, galite pirkti papildomas reagavimo palaikymo valdymo valandas.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Esminės priežasties analizė: <p>Jei prieš pašalinant incidentą to aiškiai paprašysite, atliksime struktūrinę galimų vieno incidento ar kelių susijusių problemų priežasčių analizę. Jūs privalote bendradarbiauti su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. Atkreipkite dėmesį, kad esminės priežasties analizė yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms, ir už ją gali būti taikomi papildomi mokesčiai.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Reagavimo palaikymo valdymo papildinys: <p>Galite įsigyti papildomų valandų, kad gautumėte reagavimo palaikymo valdymo paslaugas. Mūsų darbuotojai veiks nuotoliniu būdu ir paslaugas teiks darbo valandomis raštu sudarytame susitarime nurodytoje laiko zonoje. Ši paslauga teikiama anglų kalba, ir, jei yra galimybė, gali būti teikiama jūsų vartojama kalba. Atkreipkite dėmesį, kad ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ darbuotojų prieinamumo.</p> 	+

- ✓ – įtrauktas kaip bazinio paketo dalis.
- + – papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Sėkmės valdymo paslaugos

10 lentelė. Sėkmės valdymo paslaugos

Sėkmės valdymo paslaugos	Planas
<ul style="list-style-type: none"> • Sėkmės valdymo paslaugos: Šios paslaugos yra įtrauktos į jūsų sutartį, nebent šiame dokumente arba Darbo užsakyme būtų nurodyta kitaip. Sėkmės valdymo paslaugos teikiamos skaitmeninėmis priemonėmis arba jas teikia klientų sėkmės vadybininkai. Šie darbuotojai gali veikti nuotoliniu būdu arba jūsų vietoje. <p>* Daugiau informacijos apie sėkmės valdymo paslaugas ir rezultatus rasite B priede.</p>	✓

- ✓ – įtrauktos kaip bazinio paketo dalis.
- + – papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

2.4 Patobulinti sprendimai

Be paslaugų, teikiamų kaip bazinio paketo dalis arba kaip papildomos paslaugos, galima įsigyti toliau nurodytus papildomus patobulintus sprendimus. Patobulintus sprendimus galima įsigyti už papildomą mokestį ir jie gali būti apibrėžti jūsų Darbo užsakyme nurodytame Priede.

11 lentelė. Patobulintų sprendimų tipai

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> • Patobulintas paskirtasis inžinerijos padalinys (EDE): <p>Mūsų klientų aptarnavimo tarnyba teikia išsamias ir nuolatinės technines paslaugas klientams su sudėtingais scenarijais. Šis pasiūlymas pritaikytas jūsų poreikiams ir rezultatams, paskiriant tam tikrą inžinierių, kuris gerai išmano jūsų aplinką ar sprendimą ir padeda siekti kliento verslo tikslų, įskaitant, bet neapsiribojant darbo krūvio optimizavimu, pritaikymu ar palaikymu. EDE paslaugas galima įsigyti pagal iš anksto nustatytus pasiūlymus arba kaip užsakytų valandų paketas, kuris gali būti naudojamas tam tikros apimties aktyvioms paslaugoms teikti.</p> <p>Kai EDE paslaugos įsigyjamos valandomis, EDE paslaugų valandos išskaičiuojamos iš bendros įsigytų valandų sumos, kai jos panaudojamos ir suteikiamos. Iš anksto apibrėžti EDE pasiūlymai yra pritaikyti jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Šiuose pasiūlymuose yra numatytos privalomos iš anksto apibrėžtos aktyvios paslaugos.</p> <p>EDE paslaugos teikiamos šiose srityse:</p>	+

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> ○ padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie jūsų informacinių technologijų aplinkos sąranką efektyvumui optimizuoti. ○ dokumentuoti ir dalytis su jumis rekomendacijomis dėl su palaikymo paslaugomis susijusių rezultatų (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų) naudojimo. ○ užtikrinti jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis. ○ tobulinti jūsų IT komandos techninius ir operacinius įgūdžius. ○ kurti ir taikyti strategijas, padedančias užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą. ○ padėti nustatyti esminę pasikartojančių incidentų priežastį ir teikti rekomendacijas, kad būtų išvengta tolesnių nustatytų „Microsoft“ technologijų sutrikimų. <p>Ištekliai paskirstomi, nustatomi pagal prioritetus ir priskiriami remiantis šalių susitarimu, pasiektu per pradinį susitikimą, ir dokumentuojami kaip paslaugų teikimo planavimas, nepriklausomai nuo to, kaip įsigyjama EDE. Daugiašaliai klientai prieš planuodami paslaugų teikimą turi priskirti EDE prie vietos, kurioje sudaroma sutartis.</p> <p>Atkreipkite dėmesį į toliau nurodytas su konkrečiomis paslaugomis susijusias būtinas sąlygas ir apribojimus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ turite turėti galiojančią bendrojo palaikymo paslaugų sutartį, kad galėtumėte naudotis EDE paslaugomis. Jei jūsų bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, EDE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną. ○ EDE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis (nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius). ○ EDE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos Darbo užsakyme. ○ EDE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme. ○ EDE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai vietoje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas keliones ir susijusias išlaidas. 	

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> <p>• Reagavimo patobulintas paskirtasis inžinerijos padalinys (REDE):</p> <p>Reagavimo patobulintas paskirtasis inžinerijos padalinys (REDE) – tai nuodugnus ir nuolatinis techninis dalyvavimas, orientuotas į spartesnį reagavimo pagalbos incidentų, susijusių su konkrečiais jūsų pasirinktais „Microsoft“ produktais ir internetinėmis paslaugomis, nurodytomis jūsų darbo užsakyme, sprendimą. REDE paslaugas teiks paskirtasis inžinierius, kuris įgis išsamių žinių apie „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų naudojimą jūsų aplinkoje. Panaudotos ir pateiktos REDE paslaugų valandos išskaitomos iš jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.</p> <p>Pagrindinės REDE paslaugų teikimo sritys apima:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Surengti pirminį susitikimą, skirtą prioritetams ir rekomendacijoms aptarti. Šio susitikimo rezultatai bus įrašyti jūsų paslaugų teikimo plane. ○ Dalyvauti sprendžiant 1-ojo lygio ir A kategorijos svarbos palaikymo incidentus. ○ Jūsų prašymu dalyvauti sprendžiant kitokios svarbos palaikymo incidentus. ○ Bendradarbiauti su sėkmės ir paslaugų teikimo valdymo ir reagavimo palaikymo valdymo darbuotojais, taip pat kitais „Microsoft“ darbuotojais, dalyvaujančiais palaikymo incidentų veikloje, kad būtų sudarytos palankios sąlygos veiksmingai ir efektyviai spręsti reagavimo palaikymo incidentus ir planuoti būsimų incidentų prevenciją. <p>• Reagavimo paslaugos</p> <p>Mūsų inžinieriai plėtoja ir palaiko išsamias žinias apie mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimą jūsų aplinkoje. Šias žinias jie įtraukia į savo veiklą, susijusią su palaikymo incidentų sprendimu.</p> <p>Mūsų inžinieriai teikia „Microsoft“ techninės pagalbos inžinieriams informaciją apie mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimą jūsų aplinkoje. Jie taip pat teikia pažangias trikčių diagnostikos ir programinių klaidų taisymo žinias ir padeda greičiau spręsti palaikymo incidentus. Jei įmanoma, mūsų inžinieriai atlieka esminės priežasties analizę, susijusią su „Microsoft“ produktais ir internetinėmis paslaugomis, ir pateikia rekomendacijas, kaip panašias problemas būtų galima sumažinti ateityje. Be to, prireikus REDE inžinierius gali pasitelkti papildomus techninius išteklius.</p> <p>• Aktyvios paslaugos</p> <p>Mūsų inžinieriai dokumentuoja ir dalijasi su jumis rekomendacijomis dėl aktyvių palaikymo paslaugų naudojimo (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų), siekiant nustatyti</p> 	

Paslauga	Planas
<p>galimybes pagerinti veikimo laiką ir sumažinti svarbiausių verslo funkcijų sutrikimų. Jūsų prašymu REDE inžinierius gali atlikti sutartas aktyvias paslaugas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai <p>Norėdami gauti REDE paslaugas, turite sudaryti ir vykdyti bendrojo palaikymo sutartį. Jei jūsų bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, REDE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną. Be „Microsoft“ techninių sprendimų darbuotojo, atsakingo už palaikymo incidentų sprendimą, skiriamas REDE inžinierius.</p> <p>REDE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis (nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius). REDE paslaugos teikiamos nurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose), kurioje (-iose) tokios paslaugos įsigytos, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. REDE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Tais atvejais, kai dėl apsilankymų vietoje susitariama abipusiu susitarimu ir už juos iš anksto nesumokama, mes išrašysime jums sąskaitą už pagrįstas kelionės ir kitas išlaidas.</p> <p>Atkreipkite dėmesį, kad REDE paslaugos nekeičia reagavimo palaikymo incidentų reagavimo laiko, taikomo pagal kitus jūsų „Microsoft“ palaikymo pasiūlymus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jūsų pareigos <p>Norėdami optimizuoti savo REDE paslaugų teikiamą naudą, turite vykdyti toliau nurodytas pareigas. Nesilaikant šių pareigų, gali vėluoti paslaugų teikimas arba gali būti apsunkintas mūsų gebėjimas teikti paslaugas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pagal poreikį suteikti REDE inžinieriui orientacines žinias, mokymus, dokumentaciją ir kitus reikalingus pranešimus, kad būtų galima išsamiai susipažinti su mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimu jūsų aplinkoje. Inicijuoti palaikymo incidentų užklausas ir kartu su mumis aktyviai dalyvauti diagnozuojant ir sprendžiant palaikymo incidentus. Veikti kaip savo aplinkos administratorius. Paprašius pateikti trikčių diagnostikos informaciją (pvz., programinių klaidų taisymo ir sekimo žurnalo failus). 	
<ul style="list-style-type: none"> Bendrasis greitesnis reagavimas: 	<p style="text-align: center;">+</p>

Paslauga	Planas
<p>Bendrojo greitesnio reagavimo paslaugos (UER) užtikrina greitesnį reagavimo palaikymą kliento „Microfost“ produktams ir debesies paslaugoms, užtikrinant greitesnį visų kritinių situacijų incidentų („kritinių situacijų“) nukreipimą „Microsoft“ priskirs darbuotojus iš pagreitinto incidentų valdymo komandos, paskirtos klientui pagreitintam reagavimo incidentų valdymui. Klientai gali įsigyti bendrojo greitesnio reagavimo paslaugą papildomai prie bazinės bendrojo korporatyvinio palaikymo sutarties arba pridėti ją bet kuriuo aktyvios bazinės bendrojo korporatyvinio palaikymo sutarties galiojimo metu.</p> <p>Norėdamas gauti „Microsoft“ produktų ir debesies paslaugų UER palaikymą, klientas turi pranešti apie incidentą telefonu arba internetu. Jei klientas užregistruoja 1-ojo lygio arba A svarbos lygio incidentą, kliento problemų sprendimo palaikymo užklausa bus automatiškai nukreipta nustatant greitesnį reagavimo laiką, o incidento valdymui bus automatiškai paskirta pagreitinto incidentų valdymo komanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pagreitintas incidentų valdymas: <p>pagreitinto incidentų valdymo paslauga teikiama kasdien visą parą, visus metus visoms 1-ojo lygio arba A svarbos lygio problemų sprendimo palaikymo užklausoms. Klientams priskiriami konkretūs darbuotojai, išmanantys kliento verslo tikslus ir aplinką. Šie darbuotojai skiriami kartu su techninio sprendimo specialistais ir yra atsakingi už visų kritinių situacijų incidentų sprendimą, kad jos būtų laiku išspręstos ir užtikrinta aukšta pagalbos teikimo kokybė. Su klientui paskirtais pagreitinto incidentų valdymo komandos darbuotojais galima tiesiogiai susisiekti e. paštu ištisą parą ir visomis savaitės dienomis ir jie užtikrina nuolatinę techninę pažangą, teikdami klientui naujausią informaciją apie padėtį, eskalavimus ir veiksmų planą.</p> <p>Bet kokio 1-ojo svarbos lygio incidento atveju pagreitinto incidentų valdymo komandos narys kartu su klientu, klientų sėkmės vadybininku ir kitais kliento paskyros komandos nariais atliks incidento tvarkymo peržiūrą, kad sustiprintų kliento verslą ir užkirstų kelią būsimiems trikdžiams ir problemoms. Susitikimo metu pagreitinto incidentų valdymo komandos narys apžvelgs reagavimo į incidentą rezultatus, įskaitant pasiekimus ir tobulintinas sritis. Kartu su kliento klientų sėkmės vadybininku (CSAM) jie parengs rekomendacijas, kaip ištaisyti padėtį, kad būtų galima aktyviai sumažinti būsimų atvejų skaičių ir sustiprinti kliento sprendimo stabilumą ir atsparumą.</p> <p>Pagrindinės priežasties analizė (RCA) yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta. RCA nėra bendrojo pagreitinto reagavimo paslaugos dalis, tačiau įvykus incidentui jos gali paprašyti CSAM arba pagreitinto incidentų valdymo</p> 	

Paslauga	Planas
<p>komandos nariai. Pagreitinto incidentų valdymo komandos narys incidento metu informuos klientą, ar galima atlikti RCA dėl paveiktos „Microsoft“ technologijos ir ar atliekant RCA bus taikomas papildomas mokestis. Jie bendradarbiaus su kliento CSAM, kad inicijuotų RCA, jei yra galimybė ir jei klientas to aiškiai paprašė iki incidento užbaigimo. Klientas bus atsakingas už bendradarbiavimą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktų medžiagą, pavyzdžiui, žurnalo failus, tinklo pėdsakus ar kitus diagnostikos rezultatus, reikalingą RCA užbaigti.</p> <p>Siekiant užtikrinti, kad kliento pagreitinto incidentų valdymo komanda turėtų bendrų žinių apie kliento tikslus ir aplinką, klientas turi pateikti dokumentus, jei to prašoma, ir per pirmąsias 60 sutarties galiojimo dienų dalyvauti įvadinėje veikloje.</p> <p>Atkreipkite dėmesį, kad šie darbuotojai veiks nuotoliniu būdu. Pagreitinto incidentų valdymo paslauga teikiama anglų, kinų ir japonų kalbomis. Šiame pasiūlyme nėra galimybės teikti pagreitinto incidentų valdymo paslaugos pagal regionuose ribojamus, pilietybės reikalaujamus ar patvirtintus teikimo išteklius.</p> <p>UER reagavimo paslaugos padeda išspręsti problemas kliento „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra teikiamos pareikalavus. Šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms reagavimo paslaugos teikiamos pareikalavus, nebent kliento Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Visas reagavimo palaikymas teikiamas nuotoliniu būdu.</p> <p>Be pareikalavus teikiamų reagavimo paslaugų jūsų pagreitinto incidentų valdymo komandai ir CSAM suteikiamas tam tikras valandų skaičius reagavimo palaikymo valdymui ir paslaugų teikimo valdymui ir jie šias valandas gali paskirti įvadinei veiklai, kas ketvirtį vykstantiems susitikimams su pagreitinto incidentų valdymo komanda ir 1-ojo svarbos lygio (Sev 1) incidentų peržiūroms. Papildomi ar dažnesni susitikimai galimi pateikus prašymą ir gavus išankstinį „Microsoft“ sutikimą, kai darbuotojai yra prieinami, jei nuspręsite įsigyti papildomų valandų, kad kliento pagreitinto incidentų valdymo komanda ir klientų sėkmės vadybininkas užtikrintų papildomą reagavimo palaikymo valdymą ir paslaugų teikimo valdymą</p> <p>UER reikia įsigyti tik pagrindinės šalies vietai, jei klientas yra sudaręs daugiašalę bendrąją sutartį. Kaip greitesnio reagavimo sprendimas, visos UER paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu ne tik pagrindinėje vietoje bet ir kitose vietose. Įtrauktos sėkmės ir paslaugų teikimo valdymo valandos bus priskirtos pagrindinei vietai ir jas valdys pagrindinės vietovės kliento sėkmės vadybininkas.</p> <p>* Daugiau informacijos rasite A priede pateiktoje bendrojo greitesnio reagavimo incidentų svarbos tipų lentelėje.</p>	

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> Greitasis reagavimas <p>Greitasis reagavimas teikia greitesnio reagavimo palaikymą kliento „Microsoft Azure“ komponentams, nukreipdamas palaikymo incidentus techniniams ekspertams ir prireikus įtraukdamas debesies paslaugų operacijų komandas. Klientas, norėdamas gauti greitojo reagavimo paslaugas savo „Microsoft Azure“ komponentams, turi užregistruoti incidentą atitinkamame debesies paslaugų portale. Kliento problemų sprendimo palaikymo užklauso bus tiesiogiai nukreipiamos greitojo reagavimo palaikymo inžinieriams, turintiems patirties debesies paslaugų srityje. Nors incidentams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo specialistų, pirmiausia už incidentus kasdien visą parą, visus metus atsakinga yra greitojo reagavimo darbo grupė. Kliento „Azure“ komponentų problemų sprendimo palaikymo reagavimo laikas nurodytas toliau pateiktoje lentelėje. Šis laikas yra trumpesnis už bet kokį numatomą bazinio paketo palaikymo reagavimo laiką. Greitasis reagavimas netaikomas: „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Universal Print“, „Test base for M365“, ar „Microsoft Mesh“.</p> <p>Greitojo reagavimo paslauga įsigyjama atsižvelgiant į darbuotojų prieinamumą. Išsamesnės informacijos apie prieinamumą teiraukitės kliento sėkmės vadybininko.</p> <p>*Daugiau informacijos rasite A priede pateiktoje greitojo reagavimo incidentų svarbos tipų lentelėje</p>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> „Microsoft Azure“ renginių valdymas (AEM) <p>„Microsoft Azure“ renginių valdymas (AEM) užtikrina patobulintą palaikymą klientams svarbiausių planuojamų verslo įvykių metu. AEM komanda teikia aktyvią ir reaktyvią pagalbą, kad jūsų įvykis būtų sklandus.</p> <p>Prieš įvykį AEM įvertins ir susipažins su jūsų sprendimu, nustatys galimas problemas ir riziką, turinčią įtakos veikimo laikui ir stabilumui, taip pat atliks „Azure“ platformos gebos ir atsparumo peržiūras. AEM įvertins kliento sprendimą per įvykio išankstinio vertinimo laikotarpį ir raštu informuos klientą apie nustatytą riziką. Įvykio aprėpties laikotarpiu AEM komanda kasdien visą parą teiks pagalbą.</p> <p>Apibrėžtą kritiškai svarbų verslo įvykį laikome atitinkamu momentu laike kliento numatytą veiklą, kuri kelia didelę riziką ir (arba) daro didelį poveikį klientui. Tokiems įvykiams reikia aukštesnio lygio paslaugų prieinamumo ir našumo. Tokių įvykių pavyzdžiai: prognozuojama didelė esamo sprendimo apkrova, naujos funkcijos diegimas esamame „Azure“ sprendime, naujo sprendimo diegimas „Azure“ ir perkėlimas iš vietinio ar kito debesies paslaugų teikėjo į „Azure“.</p> <p>AEM teikia palaikymo paslaugą klientui svarbių įvykių metu, kuriems naudojamos pagrindinės „Microsoft Azure“ paslaugos. „Azure“ sprendimas</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Paslauga	Planas
<p>apibrėžiamas kaip „Azure“ prenumeratų rinkinys su nuosekliais sąrankos modeliais ir tiesioginėmis priklausomybėmis tarp paslaugų, kuriomis siekiama vieno verslo tikslo. Kiekvienas įvykis apima vieną kliento „Azure“ sprendimą. „Azure“ sprendimai bus nustatyti prieš renginį. Jei klientui svarbus verslo įvykis apima daugiau nei vieną „Azure“ sprendimą, gali reikėti įsigyti papildomų įvykių. AEM pasilieka teisę savo nuožiūra įvertinti kliento aplinką sudarančių darbo krūvių sudėtingumą ir kiekį, užtikrindama pritaikytą požiūrį į palaikymą ir vertinimą.</p> <p>Svarbiems verslo įvykiams gali būti taikoma iki penkių (5) kalendorinių dienų iš eilės trukmės įvykio aprėptis. Jei numatomas poreikis yra ilgesnis nei penkios (5) kalendorinės dienos iš eilės, klientai gali pasirinkti įsigyti tiek kritinių verslo įvykių, kiek reikia, kad jie vyktų vienas po kito ir apimtų visą įvykio trukmę.</p> <p>„Azure“ renginių valdymas (AEM) priklauso nuo išteklių prieinamumo. Pagalba teikiama tik svarbiems verslo įvykiams, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip 6 kalendorinėms savaitėms iki įvykio pradžios, nebent „Microsoft“ sutiktų. „Microsoft“ gali savo nuožiūra sumažinti prieš įvykį atliekamo vertinimo apimtį, jei nusprendžiama teikti palaikymo paslaugas įvykiui, apie kurį pranešama vėliau. AEM gali būti atšaukta, jei klientas nesugeba suteikti tinkamų išteklių arba reaguoti per visą AEM paslaugos teikimo laikotarpį. Išsamesnės informacijos apie prieinamumą teiraukitės savo klientų sėkmės vadybininko.</p> <p>AEM gali naudotis tik tie klientai, kurie turi sprendimus „Azure“ viešajame debesyje. AEM neprieinama klientams, turintiems "Azure" vyriausybės arba nepriklausomą debesies aplinką. AEM palaikymas negali atitikti jokių specializuotų ribotos prieigos reikalavimų, pagal kuriuos palaikymas būtų teikiamas tik Piliečių aljanso palaikymo šalies piliečiams arba tik joje įsikūrusiems asmenims. AEM teikiama tik anglų kalba ir neteikiama jokių palaikymo paslaugų vietos kalba.</p> <p>*Daugiau informacijos rasite A priede pateiktoje „Azure“ renginių valdymo incidentų svarbos tipų lentelėje</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • „O365“ tiesioginė prieiga prie techninės pagalbos: <p>suteikiamas patobulintas pagrindinio darbo krūvio palaikymas jūsų „Microsoft Office 365“ kūrybos naudotojams ar kitiems naudotojams. Ši paslauga suteikia pirmenybinę prieigą prie „Office 365“ techninės pagalbos komandos.</p> <p>Paslauga už papildomą mokestį teikiama nurodytam naudotojui ar naudotojams ir yra apibrėžta priede, kuris nurodomas kliento Darbo užsakyme.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Kūrėjo palaikymas: 	+1

Paslauga	Planas
<p>kūrėjo palaikymas teikia įvairiapusį aktyvų palaikymą, pagrįstą žiniomis apie debesį ir produktą, per visą programų kūrimo ciklą klientų kūrėjams, kuriantiems, diegiantiems ir palaikantiems programas „Microsoft“ platformoje.</p> <p>Ši paslauga teikia visapusišką palaikymą, padedantį klientams sparčiau diegti skaitmenines inovacijas, pritaikyti debesį ir užtikrinti kūrėjų pasirengimą. Pateiktos rekomendacijos padeda padidinti kūrėjų greitį ir supaprastinti „DevSecOps“ praktiką naudojant naujausius įrankius ir metodus, modernizuoti programas, kad padidėtų efektyvumas ir verslo potencialas, taip pat padėti kūrėjų komandoms per visą jų debesies pritaikymo procesą naudojant išsamų sėkmės planą.</p> <p>Kūrėjo palaikymą: galima įsigyti už papildomą mokestį.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • „GitHub“ tiesioginė prieiga prie techninės pagalbos: Klientams suteikiama prioritetinga prieiga prie paskirtos „GitHub“ palaikymo komandos ir „GitHub“ klientų patikimumo inžinieriaus (CRE). Be to, ši paslauga apima kas ketvirtį atliekamas apžvalgas, kuriose pateikiamos aktyvios rekomendacijos, pagrįstos būklės patikrinimais ir bilietų analize. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Svarbiausiųjų funkcijų palaikymas (SfMC): teikia aukštesnio lygio palaikymą nustatytam „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų rinkiniui, kuris yra jūsų svarbiausiųjų funkcijų sprendimas, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Ši paslauga apima pritaikytą palaikymo paslaugų programą, teikiama už papildomą mokestį ir apibrėžiama priede, kuris nurodomas jūsų Darbo užsakyme. <p>Norėdami gauti SfMC paslaugą, turite turėti galiojančią bendrojo palaikymo paslaugų sutartį. Jei jūsų bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, SfMC paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • „Azure“ tiesioginė prieiga prie techninės pagalbos (AED): Apžvalga ir taikymo sritis „Azure“ tiesioginė prieiga prie techninės pagalbos (AED) teikia patobulintą kliento „Microsoft Azure“ gamybinės aplinkos palaikymą, įskaitant galimybę naudotis prioritetinga prieiga tiesiogiai prie „Azure“ paslaugų inžinierių komandos. <p>AED tikslas – paspartinti vertės iš „Azure“ paslaugų gavimo laiką, pasitelkiant AED komandos stiprius techninius įgūdžius, galias kliento žinias ir gebėjimą įtraukti pagrindinę „Azure“ inžinerijos organizaciją. Tai leidžia AED ginti klientų</p>	+

Paslauga	Planas
<p>interesus inžinerijos srityje ir suteikti jiems pritaikytą patirtį, kad geriau atitiktų jų techninius verslo poreikius.</p> <p>Ši išplėstinė palaikymo paslauga bus teikiama tik visiems kliento teisėtai licencijuotiems, komerciškai išleistiems ir visuotinai prieinamiems „Microsoft Azure“ produktams ir debesies paslaugų prenumeratams, kaip nurodyta Darbo užsakymo A priede, kuriuos klientas arba kliento filialas įsigijo: i) pagal A priede nurodytas licencijavimo registracijas ir sutartis; ir ii) šio Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu. Ši nuostata netaikoma produktams ar prenumeratams kurias įsigijo bet kuri šalis, kuri nėra Kliento filialo dalis, nuo Palaikymo pradžios datos, kurios toliau vadinamos registruotomis prenumeratomis.</p> <p>„Microsoft“ bendrojo palaikymo mokesčiai už išplėstinio palaikymo paslaugas nustatomi taikant pakopinę tarifų struktūrą, kartu su bendra kliento galiojančių licencijuotų, komerciškai išleistų ir visuotinai prieinamų „Microsoft Azure“ produktų ir „Azure“ debesies paslaugų prenumeratų, kaip nurodyta darbo užsakymo A priede, verte kiekvienais metais (toliau kartu – įvertintos produktų išlaidos), siekiant apskaičiuoti kliento „Microsoft“ bendrojo palaikymo „Azure Engineering Direct“ mokesčius už palaikymo laikotarpį, kaip aprašyta kliento darbo užsakyme.</p> <p>Jei kliento įvertintos produkto išlaidos sutarties sudarymo metu yra lygios 60 000 000 USD (šešiasdešimt milijonų JAV dolerių) arba didesnės arba jei klientas nusprendžia sumokėti išplėstinių funkcijų apatinę kainą, kaip nurodyta Darbo užsakyme, klientas turi teisę visą sutarties laikotarpį naudotis visomis funkcijomis, išvardytomis skyriuose Visiems AED klientams teikiamos funkcijos ir Išplėstinės funkcijos (toliau – Išplėstinių funkcijų klientai). Visi kiti klientai turi teisę naudotis tik funkcijomis, išvardytomis skyriuje Visiems AED klientams teikiamos funkcijos.</p> <p>Įvadinė veikla ir apimami produktai</p> <p>Per pirmąsias šešiasdešimt (60) darbo užsakymo dienų AED bendradarbiaus su klientu, kad įjungtų kliento įregistruotas prenumeratas. Per pirmąsias šešiasdešimt dienų vykdoma tik įvadinė veikla, kurios tikslas – susipažinti su kliento verslo ir techniniais poreikiais. Kad AED komanda galėtų susipažinti su kliento tikslais, verslu, projektais ir aplinka, klientas turi pateikti dokumentus, jei to prašoma, ir per pirmąsias šešiasdešimt (60) sutarties galiojimo dienų dalyvauti įvadinėje veikloje.</p> <p>Šios išplėstinio palaikymo paslaugos netaikomos, be kita ko, tokioms technologijoms: „US Gov Clouds“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure Communication Services“ arba „Billing & Subscription Management“, A40, „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Test Base for M365“, „Microsoft Mesh“ arba „Universal Print“.</p> <p>Reagavimo scenarijai</p>	

Paslauga	Planas
<p>Reagavimo scenarijų atveju užklaustos turėtų būti inicijuojamos per palaikymo atvejį, naudojant problemų sprendimo palaikymą (PRS), kaip nurodyta kliento Darbo užsakyme nurodytame paslaugos apraše. Atkreipkite dėmesį, kad taikomas standartinis numatomas reagavimo laikas. Prireikus pagalbos atvejai bus perduodami specializuotoms komandoms, kurios teiks papildomą pagalbą.</p> <p>AED vadovaujasi incidento sunkumo apibrėžtimis, numatomu pradiniu reagavimo laiku ir pateikimo reikalavimais, kurie išsamiai aprašyti kliento Darbo užsakyme. Iš pradžių į „Azure“ incidentus reaguos „Azure“ greitojo reagavimo palaikymo inžinieriai, kaip nurodyta kliento Darbo užsakyme nurodytame paslaugos apraše.</p> <p>Šie techninės pagalbos inžinieriai įvertins ir nustatys, ar reikalingi papildomi techniniai išteklių incidentui, susijusiam tik su kliento registruotomis prenumeratomis, išspręsti, ir, jei reikia, perduos jį AED ir, jei reikia, pasitelks papildomas atitinkamas produktų grupės paslaugų inžinerijos grupes, kad nedelsiant padėtų išspręsti incidentą.</p> <p>Visiems AED klientams teikiamos funkcijos</p> <p>Tiesioginė inžinierių pagalbos sąsaja: Šių paslaugų tikslas – palaikyti ir palengvinti neatidėliotinus klientų poreikius, kad būtų galima nustatyti remonto prioritetus ir paspartinti pritaikymą.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>„Azure Engineering“ palaikymas</u> AED bendradarbiaus su kliento debesų operacijų komanda, kad pasiektų teigiamų rezultatų projektuose, susijusiuose su registruotomis prenumeratomis, pagrįstomis supratimu apie jų pėdsaką „Azure“, kad būtų galima atblokuoti klientus ir greičiau sumažinti poveikį. ○ <u>Inžinierių vadovaujamas krizių valdymas.</u> Jei „Azure“ greitojo reagavimo pagalbos inžinieriai perdavė incidentą AED, AED bendradarbiaus su „Azure“ paslaugų komandomis, kad būtų galima greičiau pasitelkti „Azure“ ekspertus ir užtikrinti naujausią bendravimą ir krizių valdymą, užtikrinant prieinamumą bet kuriuo metu visą parą, kad greičiau būtų sušvelninti padariniai. „Azure“ greitojo reagavimo pagalbos inžinieriai gali perduoti AED incidentus, kuriems taikoma „Azure“ greitojo reagavimo sutartis. ○ <u>Koordinuotas problemų valdymas.</u> AED bendradarbiaus su klientų ir „Azure“ paslaugų komandomis, kad užkirstų kelią kritinių klientų incidentų pasikartojimui, vykdydama tikslinį remontą, kuris pagerins kliento infrastruktūros atsparumą ir „Azure“ platformos stabilumą, kad būtų užtikrintas uždaras ciklas. AED taikoma pagrindinių priežasčių analizės (RCA) paslauga, nurodyta kliento Darbo užsakyme pateiktame 	

Paslauga	Planas
<p>paslaugų aprašyme. Gavusi aiškų prašymą prieš septynias (7) kalendorines dienas nuo incidento pabaigos, AED atliks struktūrinę galimų vieno incidento arba kelių susijusių problemų, susijusių tik su kliento produktais ir debesies prenumeratomis, kurios neturi poveikio kitiems klientams, priežasčių analizę. Privalote bendradarbiauti su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. RCA galima gauti tik paprašius kliento suderintam AED inžinieriui dėl incidentų, turinčių įtakos gamybai. RCA bus pateikta per dešimt (10) darbo dienų nuo prašymo pateikimo arba incidento padarinių sušvelninimo, priklausomai nuo to, kas įvyks vėliau.</p> <p>Poveikio veiklai paspartinimas: Šia veikla siekiama klientų verslo tikslų visoje „Azure“ ekosistemoje, kad būtų galima pagreitinti kliento vertės realizavimą ir pagerinti investicijų grąžą (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Pritaikytųjų aktyvių paslaugų tobulinimo planų įgyvendinimas.</u> AED bendradarbiaus su klientu, siekdama spręsti dabartines klientų problemas, analizuodama naujas tendencijas ir bendradarbiaudama su „Azure“ paslaugų komandomis. Analizė gali būti atliekama įvairių sričių atžvilgiu, įskaitant kliento sprendimo atsparumą, saugumą, našumą ar sąnaudų optimizavimą, ir joje gali būti pateiktos rekomendacijos, kurias klientas turi įgyvendinti. Taip pat gali būti analizuojama tokia veikla kaip incidentų pratybos, rizikingos infrastruktūros mažinimas ir parama priešprodukciniams bandymams, atsižvelgiant į analizės tikslą. Per dvylikos mėnesių laikotarpį galima prašyti pateikti du (2) paslaugų gerinimo planus (SIP). ○ <u>Kritinių kliento projektų palaikymas.</u> AED bendradarbiaus su kitais „Microsoft“ klientų vaidmenimis ir „Azure“ inžinerijos komandomis, kad pagreintų visų registruotų prenumeratų vertės įgyvendinimą ir užtikrintų, kad svarbiausi kliento projektai būtų pradėti vykdyti, kaip planuota, stengiantis kuo labiau sutrumpinti laiką, per kurį reikia pasitelkti atitinkamus „Azure“ specializuotus ekspertus, jei įmanoma, pašalinti inžinerines kliūtis ir sutrumpinti eskaluojamų incidentų sušvelninimo laiką. ○ <u>Skatinkite naudingas išvalgas ir gilinkite klientų žinias bei kompetenciją „Azure“ pristatymo komandose.</u> Visose įtrauktose prenumeratose AED mokys „Azure“ palaikymo komandas apie kliento verslo ir techninius poreikius, kad būtų galima pritaikyti pritaikytą patirtį, siekiant patenkinti verslo reikalavimus, greičiau sušvelninti incidentus ir pagerinti bendrą kliento „Azure“ palaikymo patirtį. 	

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Rekomendacinis klientų indėlis.</u> „Microsoft“ suteikia galimybes keliais ryšių kanalais, kuriais kliento organizacija gali pateikti informaciją apie „Azure“ funkcijų ir paslaugų raidą. Gauta informacija tiesiogiai pateikiama „Microsoft“ paslaugų inžinerijos vadovybei. Visus tokios informacijos gavimo kanalus kontroliuoja „Azure“ klientų patirties (CXP) komanda. Aktyvavus AED paslaugą, CXP komanda užmegs dialogą su kliento organizacija per paskirtą klientų sėkmės vadybininką, kad būtų nustatyti ryšių kanalai. <p>Išplėstinės funkcijos: Šios funkcijos teikiamos tik Išplėstinių funkcijų klientams, kaip apibrėžta pirmiau. Šiomis funkcijomis naudotis taip pat gali tik šią apibrėžtį atitinkantys ir kaip tokie apibrėžti kliento Darbo užsakyme klientai.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platformos stebėseną:</u> AED naudojami žiniomis apie kliento „Azure“ erdvę ir vidaus telemetriją iš daugiau nei 20 „Azure“ paslaugų, kad sukonfigūruotų monitorius su konkrečiomis ribinėmis vertėmis, susijusiomis su talpa, našumu (pvz., vėlavimu), ryšiu (pvz., autorizavimo klaidomis) arba prieinamumu. Kai kurios „Azure“ paslaugos gali būti neįtrauktos; klientas gali paprašyti įtrauktų paslaugų sąrašo iš savo klientų sėkmės paskyros vadybininko (CSAM) arba AED komandos pradinio diegimo metu. AED apims ne daugiau kaip septynis (7) tarpusavyje suderintus „stebėsenos scenarijus“, kurie apibrėžiami kaip „Azure“ išteklių rinkinys, kuriuo vadovaujantis atliekamas konkretus veiksmas. Stebėtojai ir nustatytos ribos užtikrina „Microsoft Azure“ konfidencialią telemetriją, jos duomenimis nebus dalijamasi ir jie nebus atskleidžiami klientui. Šie scenarijai bus nustatyti per šešiasdešimties dienų AED diegimo laikotarpį. Klientas privalo visapusiškai dalyvauti apibrėžimo procese ir pateikti visą prašomą medžiagą. Monitoriai bus paruošti testavimui per 30 dienų nuo įtraukimo laikotarpio pabaigos. Kai monitorių testavimas baigiamas ir „Microsoft“ klientui nurodo, kad monitoriai yra veikiantys, AED užtikrina visą savaitę bet kuriuo metu veikiančią aprėptį, kad reaguotų į visus monitorius, suveikusius pagal „Microsoft“ nustatytą ribą, ir juos sutvarkytų naudodama pirmiau apibrėžtą funkciją „Inžinerinis krizių valdymas“. Jei klientas nesukūrė palaikymo atvejo, naudodamasis problemų sprendimo palaikymu (angl. Problem Resolution Support, PRS), kaip nurodyta kliento Darbo užsakyme nurodytame paslaugos aprašyme dėl nustatytos problemos, AED komanda paprašys, kad klientas sukurtų palaikymo atvejį, kad būtų lengviau sušvelninti problemą. 	

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platformos gedimų tvarkymas:</u> Įvykus prastovai, apie kurią praneša „Azure“, kuri apibrėžiama kaip prastova, turinti įtakos daugeliui klientų ir paskelbta „Azure“ portale, kai tik tampa įmanoma, AED siunčia pritaikytus pranešimus iš anksto nustatytiems klientų kontaktiniams asmenims, kad informuotų juos apie situaciją ir pateiktų išsamią informaciją apie tai, kokią įtaką tokia prastova gali jiems turėti. Klientui paprašius, AED bendradarbiaus su klientu, kad šis pats imtųsi priemonių, pavyzdžiui, jeigu reikia, pereitų į kitą prieinamumo zoną. ○ <u>Pasaulinis „Know-Me“ palaikymas inžineriniam krizių valdymui:</u> Išplėsta visuotinė, su klientais suderinta „Inžinerinio krizių valdymo“ funkcija, apibrėžta ankstesniame skirsnyje, teikiama kad būtų galima užtikrinti labiau pritaikytą ir nuoseklią patirtį ne tik pagrindinėmis darbo valandomis. Tokia išplėstinė patirtis gali būti taikoma ir kitoms funkcijoms, kaip taikoma. „Know-me“ apibrėžiamas kaip žinios apie kliento verslo kontekstą ir aplinką, siekiant greičiau sušvelninti incidentus ir pagerinti bendrą kliento „Azure“ palaikymo patirtį. <p>Būtinios sąlygos ir prielaidos</p> <p>Be būtinųjų sąlygų ir prielaidų, kurios nurodytos kliento Darbo užsakyme ir „Microsoft“ paslaugų teikimo sąlygose, šiame priede nurodytas sąlygas teikiame pagal toliau nurodytas būtinąsias sąlygas ir prielaidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ „Microsoft“ AED paslaugų teikimas priklauso nuo kliento bendradarbiavimo, aktyvaus dalyvavimo ir paskirtų pareigų atlikimo laiku. ○ Visą šio priedo galiojimo laikotarpį klientas privalo turėti galiojantį aktyvų „Microsoft“ korporatyvinio palaikymo paslaugų planą ir „Azure“ greitojo reagavimo sutartį. <p>Paslaugos funkcijos ir teikimas</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visos funkcijos teikiamos tik anglų kalba. ○ Funkcijos teikiamos nuotoliniu būdu, nebent kitaip būtų susitarta raštu. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai kliento įmonėje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, „Microsoft“ klientui išrašys sąskaitą už pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas. <p>Paslaugų apribojimai ir išimtys</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Jei incidentas nėra izoliuotas kliento organizacijoje ir daro poveikį didesnei „Azure“ aplinkos daliai, paslaugų inžinerijos ištekliai negalės nustatyti paslaugų atkūrimo prioritetų. 	

Paslauga	Planas
<ul style="list-style-type: none"> ○ AED netaikoma jokioms vietinėms technologijoms, naudotojo įrenginiams, „Microsoft“ kliento programinei įrangai ar tapatybės ir autentifikavimo technologijoms. <p>Paslaugos terminų ir sąlygų laikymasis ir apimtis</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Klientas turi teisę gauti AED paslaugą, kaip aprašyta šiame priede, jei laikosi Darbo užsakyme ir šiame priede nustatytų sąlygų. ○ AED paslaugos skirtos padėti klientui naudotis įregistruotomis prenumeratomis. „Microsoft“ teiks šias paslaugas tik kliento vidaus verslo tikslais. Klientų klientams šių paslaugų „Microsoft“ neteikia. ○ Neteiksime palaikymo jokiam ne „Microsoft“ kodui arba bet kokiam kodui, kurį „Microsoft“, klientas ar trečiosios šalies pardavėjas pritaikė pagal savo poreikius. <p>*B priede pateiktoje lentelėje nurodytos įvairių tipų klientų funkcijos ir mokesčiai.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • „Microsoft“ reagavimas į kibernetinio saugumo incidentą (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ „Microsoft“ reagavimas į kibernetinio saugumo incidentą (MSCIR): teikia visuotinius tyrimus ir rekomendacijas, padedančias įvertinti kibernetinių atakų mastą, didinti atsparumą ir apsaugoti nuo galimų kibernetinių atakų. Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką ir geriau sumažinti saugumo krizės padarytą žalą. MSCIR reikia įsigyti kaip atskirą papildinį prie esamos bendrojo palaikymo sutarties, nes jis neįtrauktas į bazinį bendrąjį korporatyvinį paketą. Incidento metu „Microsoft“ bendradarbiaus su klientu, kad nustatytų konkrečią kibernetinės atakos sprendimo ir valdymo apimtį. Tam tikromis neatidėliotomis aplinkybėmis klientas gali paprašyti ir įgalioti „Microsoft“ pradėti teikti MSCIR paslaugas prieš įsigyjant arba apibrėžiant MSCIR paslaugos apimtį (toliau – MSCIR sutartis). Nepaisant kitų priešingų nuostatų, jei klientas įgalioja „Microsoft“ pradėti darbą iki MSCIR sutarties pasirašymo, klientas sutinka, kad a) jis imsis visų pagrįstai reikalingų veiksmų, kad MSCIR sutartis būtų sudaryta kuo greičiau, b) jis lieka visiškai atsakingas ir sutinka sumokėti už paslaugas, suteiktas iki MSCIR sutarties pasirašymo, pagal „Microsoft“ išrašytą sąskaitą faktūrą, ir c) „Microsoft“ nebus atsakinga už jokių veiksmus ar neveikimą, susijusius su įgaliotais darbais, atliktais iki pasirašymo, ir klientas prisiima visą susijusių riziką. Papildomos informacijos, susijusios su MSCIR užduotimis (pvz., kainodara ir darbų apimtis), arba informacijos apie aktyvius pasiūlymus galite gauti iš savo klientų sėkmės vadybininko (CSAM). 	+

- + – *papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*
- +¹ – *papildoma paslauga, kurią galima įsigyti iki riboto maksimalaus kiekio.*

2.5 Daugelyje šalių teikiamas palaikymas

Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų apžvalga

Mūsų daugelyje šalių teikiamas palaikymas teikia palaikymą įvairiose palaikymo vietose, kaip nurodyta atitinkamame (-uose) Darbo užsakyme (-uose). Pateikiame daugelyje šalių teikiamo palaikymo struktūrą:

- **Pagrindinė vieta:** Tai reiškia palaikymo vietą, kurioje norite gauti bendrojo palaikymo paslaugas pagal jūsų Darbo užsakymą.
- **Papildoma vieta:** Tai Darbo užsakyme nurodyta palaikymo vieta, atskira nuo pagrindinės vietos, kurioje turite teisę gauti „Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo paslaugas pagal tai vietai įsigytas paslaugas.

Kaip įsigyti

Šiame dokumente aprašomos daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugų. Konkrečios paslaugos ir susiję kiekiai, jeigu taikoma, bus išvardyti atitinkamame Darbo užsakyme pagal palaikymo vietą.

Čia aprašytos paslaugos gali būti teikiamos jūsų nurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose), kaip nurodyta pagrindinės vietos Darbo užsakyme ir, jei taikoma, paskirtos pagal pagrindinę vietą. Tai yra jūsų „Microsoft“ bendrojo korporatyvinio palaikymo sutarties dalis su šiais pakeitimais:

- **Bazinio paketo paslaugos:** jeigu kitaip nenurodyta, bazinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos jūsų nurodytose palaikymo vietose, arba pagrindinės vietos Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Reagavimo paslaugos:** Šios paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu ne tik pagrindinėje vietoje bet ir kitose vietose.

Galimybė naudotis papildomomis paslaugomis (aukščiau pateiktose palaikymo lentelėse pažymėtomis ženklų „+“) yra tokia:

- **Aktyvios paslaugos:**
 - jums gali būti teikiamos aktyvios paslaugos, kurių kiekis bus nurodytas jūsų Darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietose,
 - Aktyvios paslaugos, teikiamos mokesčių išimties vietose, bus nurodytos tos papildomos vietos susitarimo Darbo užsakyme.
 - **Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** STA paslaugos bus teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose).
- **Priežiūros paslaugos – esminės priežasties analizė:** įsigytos paslaugos teikiamos darbuotojams paskirtose (-se) palaikymo vietoje (-se).
- **Patobulinti sprendimai:** visi patobulinti sprendimai gali būti įsigijami naudoti pagrindinėje arba papildomose palaikymo vietose, jei yra galimybių. Gali būti taikomi kiti apribojimai.
- **Kitos įsigytos palaikymo paslaugos:** šios paslaugos bus teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje (-se).

Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

Be šio dokumento ir jūsų Darbo užsakyme nurodytų sąlygų, mūsų paslaugos teikiamos remiantis toliau nurodytomis būtinosiomis sąlygomis ir prielaidomis:

- **Nuotolinės aktyvios paslaugos:** galime leisti jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyvias paslaugas, įsigytas pagrindinei ar papildomai palaikymo vietai ir nurodytas Darbo užsakyme. „Microsoft“ pasilieka teisę leisti tokį dalyvavimą.
- **Aktyvių kreditų keitimas:** Aktyviais kreditais galima keistis tik tarp jūsų Darbo užsakyme nurodytos pagrindinės palaikymo vietos ir papildomų palaikymo vietų, išskyrus nurodytas išimtis. Aktyviais kreditais keičiamasi taikant galiojančias valiutas ir konkrečiose palaikymo vietose galiojančius aktyviems kreditams taikomus keitimo kursus. Keitimo kursus nurodys jūsų „Microsoft“ atstovas. Taip keičiantis aktyviais kreditais susidarę daliniai kreditai apvalinami iki artimiausio viso vieneto. Aktyviais kreditais negalima keistis su šalimis, kurioms taikoma išimtis.
- **Mokestinės prievolės:** klientas pats atsako už visas mokestines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais palaikymo paslaugomis tarp pagrindinės vietos ir papildomos (-ų) palaikymo vietos (-ų).

- **Paslaugų pokyčiai arba keitimas:** dėl bet kokių paslaugų pokyčių ar keitimų Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu gali prireikti raštiško susitarimo.
- **Vieninga sąskaitų faktūrų išrašymo sistema ir paskirstytų sąskaitų faktūrų teikimo tvarka:** Šios funkcijos sukurtos tam, kad mūsų klientai galėtų lanksčiau, patogiau ir geriau kontroliuoti savo operacijas. Mūsų vieninga sąskaitų faktūrų išrašymo sistema padidina sąskaitų išrašymo ir apmokestinimo proceso efektyvumą ir tikslumą. Tuo tarpu mūsų paskirstytų sąskaitų faktūrų teikimo tvarkos funkcija leidžia operacijas suskirstyti į kelias sąskaitas faktūras pagal įvairius kriterijus, pvz., produkto tipą, pristatymo datą ar kliento vietą.

2.6 Papildomos sąlygos

Būtiniosios sąlygos ir prielaidos, susijusios su bendrojo palaikymo paslaugomis

Bendrojo palaikymo paslaugos teikiamos remiantis šiomis būtinosiomis sąlygomis ir prielaidomis:

- **Bazinio paketo reagavimo paslaugos:** Šios paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu jūsų paskirtų palaikymo kontaktinių asmenų vietai (-ėms). Visos kitos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytoje vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- **Paslaugų teikimo kalba:** Bazinio paketo reagavimo pobūdžio paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, jei yra galimybė, gali būti teikiama jūsų vartojama kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- **Palaikomi produktai:** Teikiame palaikymą visoms komerciniais tikslais išleistoms, bendrai prieinamoms „Microsoft“ programinės įrangos ir internetinių paslaugų produktų, kuriuos įsigijote, versijoms. Tai pagrįsta jūsų Darbo užsakymo A priede nurodytomis licencijavimo registracijomis ir sutartimis ir (arba) atsiskaitymo sąskaitos ID, nurodytais „Microsoft“ laikas nuo laiko skelbiamose produkto sąlygose.
- **Bandomosios versijos, išankstinio išleidimo ir beta versijos produktai:** palaikymo paslaugos kartais gali apimti peržiūras, beta versijos ar kitas bandomosios versijos paslaugas, kurias „Microsoft“ siūlo pasirinktiniam vertinimui (kiekvienas iš jų bandomosios versijos). Jūsų dalyvavimas bandomosiose versijose yra pasirinktinis ir teikiamas pagal profesionalių paslaugų sąlygas, numatytas „Microsoft“ produkto sąlygose, kurios jau yra įtrauktos į jūsų Sutartį, ir laikantis bet kokių papildomų sąlygų, taikomų bandomosioms versijoms. Ne visos bandomosios versijos bus prieinamos visose vietose.
- **Paslaugų naudojimas:** Visos paslaugos, įskaitant bet kokias papildomas paslaugas, įsigytas pagal palaikymo Darbo užsakymą ir jo galiojimo laikotarpiu, prarandamos, jei jomis nepasinaudojama atitinkamo Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu.
- **Paslaugų planavimas:** Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į darbuotojų prieinamumą, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- **Nuotolinė prieiga:** 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.
- **Kliento duomenys:** 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 prašote mūsų naudoti „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.

- **Atšaukimo politika:** Jei prašote atšaukti anksčiau suplanuotą paslaugą, ją reikia atšaukti ne vėliau kaip prieš 14 dienų, kad būtų gražinti visi pinigai už paslaugą, jei taikoma. Atšaukus prieš 6–13 dienų, mokama 50 proc. paslaugos kainos. Atšaukus prieš 5 ar mažiau dienų, mokama visa (100 proc.) paslaugos kaina.
- **Papildomos paslaugos:** kai įsigyjate papildomas paslaugas, galime reikalauti įtraukti sėkmės ir paslaugų teikimo valdymą, kad būtų lengviau jas teikti. Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- **Paslaugų keitimas:** jei užsisakėte vieno tipo paslaugą ir norite ją pakeisti kita paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyviai paslaugai, jei yra tokia galimybė ir apie tai susitarta su už paslaugos teikimą atsakingu darbuotoju
- **Prieiga prie kodo:** jūs sutinkate, kad jums priklauso tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą. Paslaugos gali būti paslaugų rezultatai, patarimai ir rekomendacijos, susijusios su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
- **Reagavimo paslaugos:** Teikdama reagavimo paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą. Jūs prisiimate visą riziką, susijusią su bet kokio „Microsoft“ teikiamo kodo įgyvendinimu teikiant palaikymo paslaugas, ir esate atsakingi už visus bandymus, kontrolę, kokybės užtikrinimą, teisinį, reguliavimo ar standartų laikymąsi, priežiūrą, diegimą ir kitą praktiką, susijusią su „Microsoft“ teikiamu kodu, visiškai ar iš dalies naudojamu teikiant palaikymo paslaugas „Microsoft“ aplinkoje ar bet kokioje kitoje diegimo vietoje.
- **Platformos reikalavimai:** įsigytoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- **Paslaugų teikimas:** jūsų klientams paslaugos gali būti ir nesuteiktos. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai jūsų įmonėje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.
- **„GitHub“ palaikymo paslaugos:** jas teikia „GitHub Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausanti patrunuojamoji įmonė. Nepaisant to, kad jūsų Darbo užsakyme nurodyta priešingai, „GitHub“ privatumo pareiškimas, „GitHub“ duomenų apsaugos papildymas ir saugumo priedas bus taikomi jūsų įsigyjamoms „GitHub“ palaikymo paslaugoms.
- **Pranešimai naudotojams:** sutinkate, kad galime siųsti jūsų naudotojų informaciją apie produktus ir funkcijas galiojančiu ir aktyviu įmonės e. pašto adresu, naudodami medžiagą, kuri gali būti laikoma saugumo atnaujinimais, naujienlaiškiais, tinklaraščiais, saugumo pranešimais, tarnybiniais pranešimais ir panašiais dokumentais. Jūsų naudotojai privalo turėti tinkamą tokių pranešimų atsisakymo mechanizmą.
- **Papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos:** Jos gali būti nurodytos atitinkamuose prieduose.

2.7 Jūsų pareigos

Jūsų pareigos:

be to, kas nurodyta visuose atitinkamuose prieduose, jums tenka toliau nurodytos pareigos. Dėl pareigų nevykdymo gali vėluoti paslaugų teikimas.

- **Palaikymo paslaugų administratorius:** turėsite paskirti įvardytą palaikymo paslaugų administratorių, kuris vadovaus jūsų komandai ir valdys visą palaikymo veiklą, įskaitant vidinius procesus, susijusius su palaikymo incidentų užklausų pateikimu mums.
- **Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos:** jei įsigyjate daugelyje šalių teikiamas palaikymo paslaugas, turėsite paskirti įvardytą pagrindinei palaikymo vietai teikiamų palaikymo paslaugų administratorių. Šis darbuotojas vadovaus jūsų vietinei komandai ir valdys visą vietinę palaikymo veiklą,

įskaitant vidinius procesus, susijusius su palaikymo incidentų užklausų pateikimu mums. Kitose palaikymo vietose taip pat gali tekti paskirti įvardytą palaikymo paslaugų administratorių.

- **Reagavimo palaikymo kontaktiniai asmenys:** jei reikia, galite paskirti įvardytus reagavimo palaikymo kontaktinius asmenis, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesies paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
- **Internetinių paslaugų palaikymo užklausos:** debesies administratoriai turi pateikti palaikymo internetinių paslaugų palaikymo užklausas per atitinkamą internetinių paslaugų palaikymo portalą.
- **Paslaugos užklausos pateikimas:** pateikiant paslaugos užklausą, jūsų reagavimo palaikymo kontaktiniai asmenys turėtų iš esmės suprasti problemą ir gebėti ją atkurti. Tai padės „Microsoft“ nustatyti ir išspręsti problemą. Šie kontaktiniai 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.
- **Problemos nustatymas ir sprendimas:** pateikiant paslaugos užklausą, jūsų reagavimo palaikymo kontaktiniams asmenims gali reikėti atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus mūsų prašymu. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie sąranką rinkimas, produkto sąrankų keitimas, naujų programinės įrangos versijų ar naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.
- **Paslaugų planavimas:** jūs sutinkate bendradarbiauti su mumis planuodami paslaugų naudojimą pagal įsigytas paslaugas.
- **Informacijos apie kontaktinius asmenis atnaujinimas:** jūs sutinkate informuoti mus apie bet kokius pokyčius, susijusius su Darbo užsakyme įvardytais kontaktiniais asmenimis.
- **Duomenų valdymas:** esate atsakingi už duomenų atsarginių kopijų kūrimą ir dėl nelaimės atvejais prarastų ar pakeistų failų atkūrimą. Taip pat turite įdiegti privalomas procedūras, kad užtikrintumėte programinės įrangos ir duomenų vientisumą bei saugumą.
- **Grįžtamasis ryšys:** sutinkate, kai įmanoma, dalyvauti mūsų laikas nuo laiko vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- **Išlaidos:** turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
- **Papildomos pareigos:** už paslaugos teikimą atsakingas darbuotojas gali paprašyti jūsų įvykdyti kitas pareigas, susijusias su jūsų įsigyta paslauga.
- **Debesies paslaugos:** Naudodamiesi debesies paslaugomis, kurios yra šio palaikymo dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
- **Aktyvių paslaugų užklausos:** sutinkate pateikti aktyvių paslaugų ir patobulintų sprendimų užklausas kartu su visais reikalingais ar atitinkamais duomenimis ne vėliau kaip likus 60 dienų iki taikomo Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
- **Prieiga:** sutinkate suteikti mūsų paslaugų teikimo vietoje komandai tinkamą telefono ryšį ir prieigą prie sparčiojo interneto, taip pat prieigą prie savo vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių, jei reikia.

A priedas. Svarbos tipo lentelės

Šiame priede pateikiamos kelios lentelės, kuriose vizualiai pavaizduoti incidentų svarbos tipai ir lygiai. Atkreipkite dėmesį, kad šios diagramos yra pagalbinės ir skirtos incidentų svarbos lygiams nustatyti. Jomis reikėtų naudotis kartu su pagrindiniu tekstu, kad būtų galima visapusiškai suprasti aptariamą temą.

Reagavimo palaikymas.Svarbos tipai

Dėl problemų sprendimo palaikymo žiūrėkite toliau pateiktoje lentelėje nurodytus svarbos atvejus:

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas reagavimas	Jūsų numatytas reagavimas
<p>1-ojo 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>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka 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>Kritinių situacijų incidentų sprendimas²</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą²</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>B lygio svarba</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>Į pirmąjį skambutį reaguojama per dvi valandas ar 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>

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas reagavimas	Jūsų numatytas reagavimas
<p>C lygio svarba</p> <p>Minimalus poveikis verslui:</p> <p>Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be sutrikimų</p> <p>Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas⁴</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per keturias valandas ar greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis⁴</p>	<p>Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija</p> <p>Reaguojama per 24 val</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>

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

² Kritinių situacijų vadybininkai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spęsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

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

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

Bendras greitesnis reagavimas. Incidentų svarbos tipai

Dėl problemų sprendimo palaikymo žiūrėkite toliau pateiktoje lentelėje nurodytus svarbos atvejus:

Bendrojo greitesnio reagavimo svarba ir situacija	Mūsų numatytas reagavimas	Jūsų numatytas reagavimas
<p>1-ojo 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>- Atsiliepimas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepimas į pirmąjį skambutį per 30 minučių ar greičiau</p> <p>Vyresnysis incidentų vadybininkas² priskiriamas automatiškai</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 30 min ar mažiau</p> <p>Vyresnysis incidentų vadybininkas² priskiriamas automatiškai</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p>

Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė	Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą ²	Pateikiama telefonu arba internetu
Reikia sureaguoti per 30 minučių		

¹ Nurodytas reagavimo laikas, skirtas kliento „Azure“ komponentams, netaikomas JAV vyriausybės debesies „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, A40, „Azure Media Service“, „Azure Stack“, „Test Base for M365“, „Microsoft Mesh“ arba „Universal Print“.

² Pagreitinto incidentų valdymo darbuotojai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

³ „Microsoft“ gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų išteklių arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad „Microsoft“ galėtų toliau spręsti problemą.

Greitasis reagavimas. Incidentų svarbos tipai

Dėl problemų sprendimo palaikymo toliau pateiktoje lentelėje nurodytus svarbos atvejus:

Greitojo reagavimo svarba ir situacija	Mūsų numatytas reagavimas	Jūsų numatytas reagavimas
<p>1-ojo lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia sureaguoti per 15 minučių</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų²</p> <p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ Jei negalėtumėte užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, „Microsoft“ prieinamumas kasdien visą parą visus metus gali būti apribotas

² Greitojo reagavimo problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų ir japonų kalbomis.

„Azure“ renginių valdymas. Incidentų svarbos tipai

Dėl „Azure“ debesies sprendimų, įvykio metu su įvykiu susijusios incidentų palaikymo užklauskos turėtų būti pateikiamos per „Microsoft Azure“ portalą, į įvykio aprašymą įrašant „AEM“.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas reagavimas	Jūsų numatytas reagavimas
<p>1-ojo lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia sureaguoti per 15 minučių</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar trumpiau ir greitai perduodama informacija „Microsoft“²</p> <p>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 minučių ar trumpiau.</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p>
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ „Microsoft“ gali tekti sumažinti svarbos lygį nuo teikiamo visą parą, jei nesugebėjote suteikti pakankamai specialistų arba tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

² AEM palaikymo paslaugos teikiamos tik anglų kalba.

Po renginio „Microsoft“ pateikia visų per reagavimo langą registruotų atvejų santrauką, ir užtikrins, kad tokie atvejai būtų išspręsti.

B priedas. Sėkmės valdymo paslaugos

Šiame priede pateikiamos kelios lentelės, kuriose vizualiai pavaizduoti sėkmės valdymo paslaugų ramsčiai, veikla ir rezultatai.

Sėkmės valdymo paslaugos

- Sėkmės valdymo paslaugos yra įtrauktos į jūsų sutartį, nebent šiame dokumente arba Darbo užsakyme būtų nurodyta kitaip.
- Sėkmės valdymo paslaugos teikiamos skaitmeninėmis priemonėmis arba jas teikia klientų sėkmės vadybininkai.
- Šie darbuotojai gali veikti nuotoliniu būdu arba jūsų vietoje ir kartu su jumis atlikti šias užduotis:

Ramsčiai	Veikla	Veiklos aprašas
<p>Būklės sprendimas: Tikslas – padėti maksimaliai išnaudoti „Microsoft“ debesies investicijas užtikrinant, kad jos būtų geros būklės, optimizuotos ir atsparios. Kartu su jumis planuojame ir įgyvendiname veiksmus ir rekomendacijas, kurie pagerins jūsų „Microsoft“ debesies sprendimų veikimo būklę.</p> <p>Naudodamiesi savo patirtimi problemų valdymo srityje, padedame jums nustatyti ir išspręsti pasikartojančias problemas, kurios turi įtakos jūsų debesies našumui ir patikimumui. Taip pat padedame jums pasirengti nelaimėms, reguliariai vykdydami veiklą, padedančią pasiruošti dideliems incidentams ir trikdžiams, galintiems sutrikdyti jūsų verslo veiklą.</p> <p>Be to, siūlome įsitraukti į atsparumo ir saugumo peržiūrą, kad padėtume jums nustatyti ir spręsti svarbiausių verslo funkcijų, kurios priklauso nuo debesies atsparumo ir saugumo gerinimo galimybes.</p>	Klientų būklės programos valdymas	Patobuliname klientų būklę ir paspartiname jos gerėjimą, sutelkdami dėmesį į supaprastinimą ir veiklos meistriskumą.
	Problemos valdymas	Nustatome ir reaguojame į kritines problemas, kuriame ir (arba) generuojame įžvalgą, rekomenduojame tinkamą taisyklę
	Aktyvus atsparumas	Geriname atsparumą, t. y. sistemos gebėjimą atlaikyti gedimus ir greitai atsistatyti, sumažinant poveikį klientams ir verslo rezultatams.
	Aktyvi sauga	Geriname saugą ir atitiktį, diegdami „Microsoft“ saugos sprendimus.
	Pasiruošimas nelaimėms	Užtikriname, kad klientai būtų pasiruošę nelaimėms, ir

		organizuojame „Microsoft“ komandos darbą
<p>Pritaikymas ir planavimas: Padedame planuoti ir diegti debesies technologijas, kurios keičia jūsų organizaciją. Teikiame sėkmės programos valdymo paslaugas, padedančias pasiekti technologinius ir verslo tikslus. Padedame paspartinti „Microsoft“ debesies technologijų diegimą, pritaikymą ir vertės realizavimą.</p> <p>Taip pat padedame pagerinti „Microsoft“ debesies investicijų būklę, teikdami kliento būklės programos valdymo paslaugas. Teikdami technologijų optimizavimo paslaugas padedame nustatyti galimybes sumažinti debesies ir programinės įrangos išlaidas.</p> <p>Informuojame jus apie svarbius produktų, saugos, paslaugų ir funkcijų atnaujinimus pateikdami technologijų ir saugos pranešimus. Teikdami gyvavimo ciklo valdymo paslaugas patariame jums ir padedame išspręsti gyvavimo ciklo pabaigos technologijų problemas.</p>	Sėkmės programos valdymas	Ryšų valdymas ir pastovus nuolatinio paskyros planavimo valdymas, derinimas ir kliento rezultatų / vertės patvirtinimas, kaip nustatyta kliento sėkmės planuose.
	Technologijų optimizavimas	Maksimaliai didinamos kliento investicijos optimizuojant debesies
	Technologijų ir saugos pranešimai	Debesies investicijos ir infrastruktūra nuolat atnaujinamos pagal naujausius išleistus atnaujinimus
	Gyvavimo ciklo valdymo paslaugos	Užtikriname, kad klientai turėtų atnaujintą gyvavimo ciklo valdymo planą.
<p>Vadovų partnerystė: Dirbame su jumis kaip partneriai, dalijamės atsakomybe ir „Microsoft“ investicijų nauda. Užmezgame glaudžius ryšius tarp jūsų ir mūsų vadovų, kad galėtume suprasti jūsų tikslus ir paremti jūsų sėkmės programas. Siūlome paslaugas, padedančias planuoti ir pasiekti konkrečių rezultatų naudojant „Microsoft“ debesies technologijas Padedame jums greičiau pradėti veikti, maksimaliai išnaudoti debesies sprendimus ir gauti daugiau naudos iš „Microsoft“.</p>	Ryšų su klientais valdymas	Sklandūs ir sėkmingi kliento ir „Microsoft“ santykiai

© „Microsoft Corporation“, 2024 m. 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.