

Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështjetjes të Unifikuara të Ndërmarrjes të Microsoft (USSD)

Shkurt 2023

Përmbajtja

1 Rreth këtij dokumenti	3
2 Shërbimet e mbështetjes	4
2.1 Mënyra e blerjes	4
2.2 Përshkrimi i shërbimeve	5
Shërbimet proaktive	5
Shërbimet e planifikimit	5
Shërbimet reaguese	10
Menaxhimi i dhënies së shërbimit	13
2.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara	15
Inxhinieri e caktuar e përmirësuar	16
Reagim i unifikuar i përmirësuar	17
Reagimi i shpejtë	19
Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure	20
Office 365 Engineering Direct	26
Mbështetje zhvilluesi	26
GitHub Engineering Direct	26
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë	26
Zgjidhje të përmirësuara të sigurisë kibernetike	27
2.4 Mbështetja në shumë vende	31
Shqyrtimi i Mbështetjes në shumë vende	31
Si të blini	31
Kushtet e përgjithshme shtesë të ndihmës në shumë vende	32
2.5 Kushtet e përgjithshme shtesë	33
2.6 Përgjegjësitë tuaja	35

1 Rreth këtij dokumenti

Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështjetjes të Unifikuara të Ndërmarrjes të Microsoft ju jep informacione mbi shërbimet e mbështjetjes që janë në dispozicion për t'u blerë nga Microsoft.

Ju lutemi të njiheni nga afër me përshkrimet e shërbimeve që blini, duke përfshirë kushtet paraprake, përjashtimet, kufizimet e përgjegjësisë dhe përgjegjësitë tuaja. Shërbimet që blini do të renditen në Urdhrin tuaj të punës për shërbimet e ndërmarrjeve (Urdhri i punës) ose një Deklaratë tjetër shërbimesh të zbatueshme që i referohet këtij dokumenti dhe e përfshin atë.

Jo të gjitha shërbimet e renditura në këtë dokument janë të disponueshme kudo. Për detaje se cilat shërbime janë të disponueshme në vendndodhjen tuaj, kontaktoni me përfaqësuesin tuaj të Shërbimeve të "Microsoft". Shërbimet e disponueshme mund t'u nënshtrohen ndryshimeve.

2 Shërbimet e mbështetjes

Shërbimeve të Mbështetjes të Unifikuara të Ndërmarrjes të Microsoft (shërbimet e mbështetjes) janë një grup tërësor shërbimesh për mbështetjen e ndërmarrjeve që ndihmon në uljen e kostove, rritjen e produktivitetit dhe përdorimin e teknologjisë për të realizuar mundësi të reja biznesi për çfarëdo faze të ciklit të TI-së. Shërbimet e mbështetjes përfshijnë:

- Shërbimet proaktive ndihmojnë përmirësimin e shëndetit të infrastrukturës dhe operacioneve tuaja të TI-së
- Menaxhimin e dhënies së shërbimit për të lehtësuar planifikimin dhe zbatimin
- Shërbime me përparësi në çdo kohë për zgjidhjen e problemeve për të ofruar reagim të shpejtë për të minimizuar ndërprerjen e funksionimit

2.1 Mënyra e blerjes

Shërbimet e mbështetjes janë të disponueshme si Paketë Bazë me shërbime shtesë dhe shërbime e zgjidhje të përmirësuara nën një marrëveshje ekzistuese për Paketë Bazë të listuar në Porosinë e Punëve për Shërbime Sipërmarrjesh, siç përshkruhet më poshtë.

Artikulli	Përshkrimi
Paketa Bazë	Një kombinim shërbimesh proaktive, reagimi dhe menaxhimi dërgesash që mbështetin produktet e "Microsoft" dhe/ose Shërbimet në linjë në përdorim brenda organizatës suaj. Pjesë e Paketës tuaj Bazë përfshin një Lejim Fleksibël* për t'u përdorur për të shtuar shërbime proaktive (të shënuara me "+"), shërbime të përmirësuara e shërbimeve të zgjidhjeve dhe/ose shërbime të Përshtatura Proaktive në Paketën tuaj Bazë. Shërbimet e përfshira në Paketën Bazë tregohen me një "✓" në këtë seksion.
Shërbime shtesë	Ka në dispozicion shërbime mbështetjeje shtesë, përfshirë shërbime Proaktive për t'iu shtuar Paketës Bazë tuaj gjatë termimit të Porosisë së Punës dhe ato janë treguar me një "+" gjatë këtij seksioni.
Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara	Shërbimet e mbështetjes, të cilat mbulojnë një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit, janë të disponueshme për t'iu shtuar Paketës bazë të mbështetjes gjatë kohëzgjatjes së Porosisë së suaj të punës dhe gjithashtu shënohen me një "+" në këtë seksion.
Mbështetja në shumë vende	Mbështetja në shumë vende ju ofron mbështetje në Vendndodhje të shumta të Mbështetjes, siç përshkruhet në Urdhërin tuaj të Punës (ose Urdhërat e

Punës).

*Lejimi Fleksibël është një pjesë fleksibël e çmimit të listës së paketës tuaj bazë që mund të përdoret për blerjen e shërbimeve Proaktive, shërbimeve dhe zgjidhjeve të përmirësuara, kredive Proaktive ose Shërbimeve të Përshtatura Proaktive në kohën e blerjes së shërbimeve. Përfaqësuesi juaj i Microsoft do t'ju ofrojë pjesën e çmimit tuaj të listës së Paketës Bazë në dispozicion për përdorim si Lejimi Fleksibël. Kushtet e mëposhtme për caktimin e Lejimit tuaj Fleksibël zbatohen:

- Deri në 20% ose \$50,000, cila të jetë më e lartë, e Lejimit tuaj Fleksibël të lejuar mund të përdoret për blerjen e Kredive Proaktive ose shërbimeve të Përshtatura Proaktive.
- Lejimi Fleksibël lejohet mbi një bazë vjetore dhe të gjitha shërbimet për të cilat është zbatuar Lejimi Fleksibël duhet të përdoret gjatë periudhës vjetore të zbatueshme.
- Lejimi Fleksibël nuk mund të përdoret për shërbime të Menaxhimit të Dhënies së Shërbimit, siç përcaktohet këtu.
- Nëse keni porositur një lloj shërbimi me Lejime Fleksibël dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, ju mund t'i vendosni shërbimit tjetër një vlerë ekuivalente, sipas rastit dhe ku bini dakord me burimin e dhënies së shërbimit tuaj.
- Të gjitha Lejimet Fleksibël të disponueshme duhet të caktohen deri në kohën e ekzekutimit të kontratës ose do të humbasin.

2.2 Përshkrimi i shërbimeve

Artikujt të cilët kombinohen për të formuar paketën e shërbimeve të mbështetjes janë përshkruar në këtë seksion. Gjithashtu janë renditur shërbimet që mund të shtohen në Paketën Bazë tuaj ose që mund të shtohen gjatë Afatit të kontratës.

Shërbimet proaktive

Shërbimet proaktive ndihmojnë në parandalimin e problemeve në mjedisin tuaj Microsoft dhe do të programohen për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë dhe dërgesës gjatë termit të Porosisë së Punës që zbatohet. Shërbimet proaktive në vijim disponohen siç janë identifikuar më poshtë ose siç janë detajuar në urdhrin e punës. Dhënia në vend mund të mos jetë e disponueshme për të gjitha shërbimet dhe në të gjitha rajonet. Dorëzimi do të kryhet në distancë përveç nëse është rënë dakord ndryshe me shkrim dhe për një tarifë shtesë ose përveç kur shitet shprehimisht si një shërbim në vend.

Shërbimet e planifikimit

Shërbimet e planifikimit ofrojnë vlerësime dhe rishikime të infrastrukturës suaj aktuale, të dhënave, aplikacioneve dhe mjedisit të sigurisë për të ndihmuar në planifikimin e zbatimit të ndreqjes, përmirësimit, migrimit, shpërndarjes ose zgjidhjes bazuar në rezultatet e dëshiruara prej jush.

Llojet e shërbimeve të planifikimit	Plani
Dëshmia e idesë	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet

Dëshmia e idesë: Një angazhim që ofron evidenca që klienti të mundë të vlerësojë realizueshmërinë e një zgjidhjeje të propozuar teknike. Evidenca mund të jetë në formën e

prototipave të punës, dokumenteve dhe projekteve, por zakonisht nuk janë produkte të gatshme për prodhim.

Shërbimet e zbatimit

Shërbimet e zbatimit ofrojnë ekspertizë teknike dhe për menaxhimin e projekteve për të përsheptuar projektimin, shpërndarjen, migrimin, përmirësimin dhe zbatimin e zgjidhjeve të teknologjisë së "Microsoft".

Llojet e shërbimeve të implementimit	Plani
Shërbimet e parametrizimit të klientëve	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Shërbimet e parametrizimit të klientëve: Një angazhim direkt me një burim të Microsoft që punon me ju për t'ju dhënë ndihmë për shpërndarjen, migrimin, përmirësimin ose zhvillimin e veçorive. Kjo mund të përfshijë ndihmë në planifikimin dhe provën e një koncepti ose ngarkese pune prodhimi duke përdorur produktet e "Microsoft".

Shërbimet e mirëmbajtjes

Shërbimet e mirëmbajtjes ndihmojnë në parandalimin e problemeve në ambientin tuaj "Microsoft" dhe zakonisht programohen përpara dhënies së shërbimit për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë së burimeve.

Llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes	Plani
Vlerësimi sipas kërkesës	✓
Programi i vlerësimit	+
Vlerësimi jashtë linje	+
Monitorimi proaktiv	+
Programet e operacioneve proaktive (POP)	+
Programi i vlerësimit të rrezikut dhe të integritetit si shërbim (RAP si shërbim)	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Vlerësimi sipas kërkesës: Aksesi në një vetë-shërbim, platformë vlerësimi e automatizuar që përdor analiza regjistri për të analizuar dhe vlerësuar implementimin e teknologjisë Microsoft nga ju. Vlerësimet sipas kërkesës mbulojnë teknologji të kufizuara. Përdorimi i këtij shërbimi vlerësimi kërkon një shërbim Azure me limite të përshtatshme të dhënash për të bërë të mundur përdorimin e shërbimit të vlerësimit sipas kërkesës. Microsoft mund të ofrojë ndihmë një herë për të aktivizuar konfigurimin fillestar të shërbimit. Së bashku me vlerësimin sipas kërkesës, dhe për një tarifë shtesë, një burim në vend i Microsoft (për deri në dy ditë) ose burim në distancë i Microsoft (për deri në një ditë) janë të disponueshme për të ndihmuar me analizimin e të dhënave

dhe prioritizimin e rekomandimeve për rregullime sipas kontratës tuaj për shërbime. Vlerësimet në vend mund të mos jenë në dispozicion në të gjitha vendet gjeografike.

Programin e vlerësimit: Një vlerësim i dizajnit, zbatimit teknik, operacioneve apo të menaxhimit të ndryshimit të teknologjive tuaja të "Microsoft" kundrejt praktikave të rekomanduara të "Microsoft". Në përfundim të vlerësimit, resursi nga "Microsoft" do të punojë drejtpërdrejt me ju për të zgjidhur problemet e mundshme dhe për t'ju dhënë një raport që përmban vlerësimin teknik të mjedisit tuaj, që mund të përfshijë një plan rregullimi.

Vlerësimi jashtë linje: Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft" me grumbullimin e të dhënave në distancë ose nga një burim i "Microsoft" në vendndodhjen tuaj. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga "Microsoft" duke përdorur mjetet e brendshme dhe ne ju sigurojmë një raport me konstatimet tona dhe rekomandimet për zgjidhje.

Monitorimi proaktiv: Dhënia e mjeteve të monitorimit të operacioneve teknike dhe rekomandimeve për sintonizimin e proceseve tuaja të menaxhimit të incidenteve të serverëve. Ky shërbim ju ndihmon të krijoni matrica të incidenteve, të zhvilloni shqyrtime të incidenteve kryesore dhe të krijoni dizajnin për një ekip të qëndrueshëm inxhinierie.

Programet e operacioneve proaktive (POP): Një shqyrtim me personelin tuaj, i proceseve tuaja operacionale, të planifikimit, hartimit ose të zbatimit krahasuar me praktikat e rekomanduara nga "Microsoft". Ky shqyrtim kryhet qoftë në vendndodhje apo në distancë nga një burim i "Microsoft".

Programi i vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim (RAP si shërbim): Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft", me grumbullimin e të dhënave në distancë. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga Microsoft për të krijuar një raport zbulimesh që përmban rekomandime për rregullime. Ky shërbim është në dispozicion për dhëniën në sajt ose në largësi.

Shërbimet e optimizimit

Shërbimet e optimizimit fokusohen në objektivat e shfrytëzimit optimal të investimit në teknologji të klientit. Këto shërbime mund të përfshijnë administrimin në distancë të shërbimeve në renë kompjuterike, duke optimizuar përshtatjen e mundësive të produkteve të "Microsoft" nga përdoruesit dhe duke garantuar një siguri dhe pozicion identiteti të fortë.

Llojet e shërbimeve të optimizimit	Plani
Shërbimet e adoptimit	+
Shërbimet e fokusuara të zhvillimit	+
Menaxhimi i shërbimeve të TI-së	+
Shërbimet e sigurisë	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Shërbimet e adoptimit: Shërbimet e mbështetjes së përshtatjes ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet e lidhura me blerjen tuaj të teknologjisë së Microsoft. Kjo përfshin mbështetje në zhvillimin dhe ekzekutimin e strategjisë së përshtatjes rreth ndryshimeve në aspektin njerëzor.

Klientët kanë akses në burime me ekspertizën, njohuritë dhe praktikën e rekomanduara të "Microsoft", në mbështetje të programit të tyre të përshtatjes.

Shërbimet e fokusuara në zhvillim: Shërbimet e disponueshme për të ndihmuar personelin tuaj të ndërtojë, shpërndajë dhe mbështesë zbatime të ndërtuara me teknologjitë e "Microsoft".

Njohuritë e shërbimeve për zhvilluesit: Një vlerësim vjetor i praktikave tuaja për zhvillim aplikacionesh për të ndihmuar klientët me udhëzime për praktikën e rekomanduar për zhvillimin e aplikacioneve dhe të zgjidhjeve në platformat e "Microsoft".

Ndihma e mbështetjes së zhvillimit: Ofron ndihmë për krijimin dhe zhvillimin e zbatimeve që integrohen me teknologjitë e Microsoft në platformën Microsoft të specializuar në teknologjitë dhe mjetet e zhvillimit të Microsoft dhe shitet si sasi orësh të renditura në Urdhrin tuaj të punës.

Menaxhimi i shërbimeve të TI-së: Një sërë shërbimesh të projektuara për t'ju ndihmuar të zhvilloni mjedisin e vjetruar të TI-së duke përdorur qasje moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë inovacion, fleksibilitet, cilësi dhe përmirësim të kostove operative. Shërbimet moderne të menaxhimit të shërbimit të TI-së mund të ofrohen përmes seancave ose seminareve konsulente në distancë ose në vend, për të garantuar që proceset tuaja të monitorimit, menaxhimit të incidenteve ose sportelit të shërbimeve të jenë të optimizuara për të menaxhuar dinamikën e shërbimeve të bazuara në re kompjuterike kur kaloni një aplikacion apo shërbim në re kompjuterike. Shërbimet e menaxhimit të TI-së mund të jenë një element i një programi të personalizuar për shërbime mbështetjeje i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohet në një provë materiale dhe të referohet në Urdhrin e punës.

Shërbimet e sigurisë: Portofoli i zgjidhjeve të sigurisë së "Microsoft" përfshin katër fusha fokusimi: sigurinë dhe identitetin në re kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përmirësuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurt. Shërbimet e sigurisë i ndihmojnë klientët të kuptojnë si të mbrojnë dhe ofrojnë inovacion për infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat ndaj kërcënimeve të brendshme dhe të jashtme. Shërbimet e sigurisë mund të jenë një element i një programi të personalizuar për shërbime mbështetjeje i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohet në një provë materiale dhe të referohet në Urdhrin e punës.

Shërbimet e edukimit

Shërbimet e edukimit ofrojnë trajnim që ndihmon në përfundimin e aftësive teknike dhe operacionale të personelit tuaj të mbështetjes përmes udhëzimeve në vendndodhje, në linjë ose sipas kërkesës.

Llojet e shërbimeve të edukimit	Plani
Edukimi sipas kërkesës	✓
Transmetime në internet	✓
Leksione demonstruese	+
Seminare	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Edukimi sipas kërkesës: Akses në një koleksion materialesh trajnimi online dhe laboratorësh online nga një platformë dixhitale librerie seminaresh të zhvilluar nga Microsoft.

Transmetimet në internet: Akses në seanca edukative të mirëpritura nga Microsoft të disponueshme në një gamë të gjerë mbështetjeje dhe temash teknologjike të Microsoft të siguruar online në distancë.

Leksione demonstruese: Shërbime të shkurtra interaktive, kryesisht njëditore, që mbulojnë temat e mbështetjes dhe produkteve të dhëna në format leksioni dhe demonstrimi dhe jepen nga një burim i "Microsoft" qoftë personalisht ose në linjë.

Seminare: Seanca të nivelit të përparuar të trajnimit teknik, të disponueshme në një përzgjedhje të gjerë mbështetjeje dhe temash të teknologjisë së "Microsoft", që jepen nga një burim i "Microsoft" qoftë personalisht ose në linjë. Seminarat blihen sipas numrit të pjesëmarrësve ose si transmetim i dedikuar për organizatën tuaj, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës. Seminarat nuk mund të regjistrohen pa lejen e shprehur me shkrim nga "Microsoft".

Additional Proactive services

Lloje shtesë të shërbimeve proaktive	Plani
Shërbimet proaktive të personalizuar (shërbime Mirëmbajtjeje, Optimizimi dhe Edukimi)	+
Konsulenti për mbështetje teknologjike	+
Përsheptues proaktiv	+
Inxhinieri e caktuar	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Shërbimet e personalizuar proaktive: Një përfshirje e kujdesshme me resurset e "Microsoft" për të ofruar shërbime sipas drejtimit të klientit, personalisht ose në linjë, të cilat nuk janë përshekruar ndryshe në këtë dokument. Këto përfshirje përfshijnë llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes, optimizimit dhe edukimit.

Konsulenti për mbështetje teknologjike (STA): Një shërbim i personalizuar që siguron vlerësim të teknologjisë që mbështet qëllimet e biznesit duke përfshirë, por jo i kufizuar në optimizimin e barrës së punës, adoptimin ose mbështetjen, që shpërndahet nga një burim i "Microsoft". Ky shërbim mund të përfshijë një plan dhe udhëzime teknike të përshtatura për mjedisin dhe qëllimet e biznesit të klientit.

Përsheptues proaktiv: Një shërbim i drejtuar nga burimet e Microsoft i përbërë nga një bashkësi e fushës së aktiviteteve për t'ju ndihmuar që të arrini një qëllim teknik ose të biznesit bazuar në synimet për të eliminuar rreziqet e vendosjes, për të ritur disponueshmërinë ose optimizuar cilësinë e funksionimit të zgjidhjes. Duke përdorur një metodë programatike, burimi i Microsoft do të përcaktojë bashkësinë e aktiviteteve të nevojshme për angazhim, që do të përfshijë por nuk do të kufizohet në analizën e mbushjes së boshllëkut, parametrizuesin e klientëve, optimizimin, transferimin e njohurisë, vlerësimin e dizajnit dhe planin e zbatimit.

Inxhinieria e caktuar e (DE): Zgjidhja(et) e përzgjedhura dhe që synojnë rezultatin, bazuar në praktikat dhe parimet e rekomanduara të Microsoft-it, që ndihmojnë të përshpejtojnë kohën tuaj për vlerën. Një ekspert udhëheqës do të punojnë nga afër me ekipin tuaj për të dhënë udhëzime teknike të thella dhe të shfrytëzojë ekspertë të tjerë të Microsoft-it kur kërkohet, për të ndihmuar me dhënien dhe/ose optimizimin e zgjidhjeve tuaja të Microsoft-it. Përfshirë shërbimet që rrjedhin nga vlerësimi dhe planifikimi, te përmirësimi i aftësive dhe dizajni, te konfigurimi dhe zbatimi.

Proaktive të tjera	Plani
Kreditet proaktive	+

Kreditet proaktive: Vlera e shërbimeve të shkëmbyeshme të përfaqësuara me kredite në Urdhrin e punës. Kreditet proaktive mund të shkëmbehen më pas me një ose më shumë shërbime shtesë, ose të aplikohen në to, siç përshkruhet në këtë dokument, dhe me normat aktuale të ofruara nga përfaqësuesi i Shërbimeve Microsoft. Pas zgjedhjes së shërbimit shtesë të disponueshëm, ne do të zbresim vlerën e atij shërbimi nga bilanci i kreditit tuaj të rrumbullakosur me njësinë më të afërt.

Shërbimet reaguese

Shërbimet reaguese ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve në sistemin tuaj të "Microsoft" dhe zakonisht konsumohen sipas kërkesës. Shërbimet e mëposhtme reaguese janë përfshirë sipas nevojës për produktet dhe shërbimet e mbështetura aktualisht në linjë nga "Microsoft", përveç nëse tregohet ndryshe në Urdhrin e punës. E gjithë ndihma reaguese jepet nga larg.

Llojet e shërbimeve reaguese	
Mbështetje konsulence	✓
Mbështetja për zgjidhjen e problemeve	✓
Menaxhimi i mbështjetes të aktivizimit sërish	✓
Analiza e shkakut thelbësor	+

Llojet e shërbimeve reaguese	
Shtesa të menaxhimit të mbështetjes së aktivizimit sërish	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Mbështetje konsulence: Mbështetje me telefon mbi çështje afat-shkurtra (të kufizuara në gjashtë orë ose më pak) dhe të paplanifikuara për profesionistët IT. Mbështetja këshilluese mund të përfshijnë dhënien e këshillës, udhëzimit dhe njohurinë e nevojitur për t'ju ndihmuar të implementoni teknologjitë e Microsoft mënyra që shmangin problemet e zakonshme të mbështetjes dhe që mund të ulin mundësinë për mosfunksionim të sistemit. Arkitektura, zhvillimi i zgjidhjeve dhe skenarët e personalizimit janë jashtë fushëveprimit të këtyre shërbimeve të konsulencës.

Mbështetje për zgjidhjen e problemeve: Kjo asistencë për probleme me simptoma specifike të hasura gjatë përdorimit të produkteve të "Microsoft" përfshin zgjidhjen e problemeve për një problem specifik, mesazh gabimi ose funksioni që nuk punon siç është synuar për produktet "Microsoft". Incidentet mund të nisen qoftë me telefon ose të paraqiten me anë të uebit. Kërkesat e mbështetjes për shërbimet dhe produktet që nuk mbulojnë nga portali i mbështetjes së shërbimit në linjë, menaxhohen nga brenda portalit në linjë të "Shërbimeve të Microsoft".

Përkufizimet e shkallës së rëndësisë dhe kohët e reagimit fillestar të përllogaritura nga "Microsoft" janë detajuar në pasqyrën e mëposhtme për reagimin ndaj incidenteve. Termi 'Reagimi ndaj thirrjes së parë' përkufizohet si kontakti fillestar jo i automatizuar përmes telefonit ose emailit.

Me kërkesën tuaj, ne mund të bashkëpunojmë me ofrues të teknologjive të palëve të treta për të ndihmuar në zgjidhjen e problemeve komplekse të ndërveprimit të produkteve prej disa ofruesve, është përgjegjësia e palës së tretë të mbështetë produktin e saj.

Shkallëzimi i incidentit përcakton nivelet e reagimit brenda "Microsoft", kohën e përafërt të reagimit fillestar dhe përgjegjësitë tuaja. Jeni përgjegjës për të vendosur ndikimin e biznesit në organizatën tuaj, në konsultim me ne, dhe Microsoft do të caktojë nivelin e duhur të shkallëzimit. Ju mund të kërkonte një ndryshim në nivelin e rëndësisë gjatë kohëzgjatjes së një incidenti, nëse ndikimi i biznesit e kërkon këtë.

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike.</p> <p>Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</p>	<p>Elementët përbërës të Azure¹</p> <p>- Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak</p> <p>Të gjitha produktet dhe shërbimet e tjera - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</p> <p>Burimi i situatave kritike² i caktuar</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Përshkallëzim i shpejtë brenda "Microsoft" tek ekipet e produkteve</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda një ore</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</p> <p>Burimi i situatave kritike² i caktuar</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë²</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi B</p> <p>Ndikim mesatar në biznes:</p> <p>Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përkeqësuar</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda dy orëve pune⁴</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda dy orësh ose më pak</p> <p>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës⁴</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të qenë në linjë me përpjekjet e "Microsoft"</p> <p>Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi C</p> <p>Ndikim minimal në biznes:</p> <p>Funksionim i konsiderueshëm me përkeqësime të vogla ose pa përkeqësim të shërbimeve</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda katër orësh ose më pak</p> <p>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës⁴</p>	<p>Informacion i saktë kontakti për zotëruesin e çështjes</p> <p>Reaguese brenda 24 orëve</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
-------------------------	------------------------	-------------------------

Ka nevojë për vëmendje brenda katër orëve pune⁴

¹ Koha e renditur e përgjigjes për elementë tuaj përbërës të Azure nuk mbulon Azure StorSimple, GitHub AE, Shërbimet e Komunikacionit të Azure ose Menaxhimin e Faturimit ose Abonimit.

² Burimet e Situatës Kritike ndihmojnë me dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

³ Ne mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

⁴ Orari i punës është në përgjithësi nga 09:00 deri në 17:30 me orën standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

Menaxhimi i mbështetjes së aktivizimit sërish: Përshkallëzimi siguron mbikëqyrje për incidentet e mbështetjes për të mundësuar zgjidhjen në kohë dhe një cilësi të lartë të dhënies së mbështetjes. Menaxhimi i dhënies së shërbimit do të përdoret për Menaxhimin e mbështetjes së aktivizimit sërish të të gjitha kërkesave për mbështetje.

Sipas tabelave të mësipërme, për incidentet me ashpërsi ndikimi standard në biznes, shërbimi është i disponueshëm me kërkesë të klientit gjatë orarit të punës në burimet e Microsoft të cilat mund të ofrojnë gjithashtu përditësime përshkallëzimi kur kërkohet. Për incidentet me ashpërsi 1 dhe A të ndikimit kritik në biznes, ekzekutohet automatikisht një proces përshkallëzimi i përmirësuar. Burim i caktuar i Microsoft është më pas përgjegjës për garantimin e progresit teknik të vazhdueshëm me dhënien e përditësimeve për statusin dhe një plani veprimi.

Për mbulesën e zgjeruar jashtë orëve të biznesit mund të blini Orë Shtesë të Menaxhimit të Mbështetjes së Aktivizimit Sërish.

Analiza e shkakut thelbësor: Kur kërkohet shprehimisht para mbylljes së incidentit, ne kryejmë një analizë të strukturuar të shkaqeve të mundshme të një incidenti të vetëm, ose të një sërë problemesh. Ju do të jeni përgjegjës për të punuar me ekipin e "Microsoft" për të ofruar materiale si p.sh. skedarë evidence, gjurmë rrjeti apo informacione të tjera diagnostikuese. Analiza e shkakut rrënjë është e disponueshme vetëm për teknologji të caktuara Microsoft dhe mund të hasë një tarifë shtesë.

Shtesa të menaxhimit të mbështetjes së aktivizimit sërish: Mund të zgjidhni të blini orë shtesë për të ofruar Menaxhim të mbështetjes së aktivizimit sërish. Këto burime do të përdoren në largësi dhe do japin shërbimin gjatë orëve të biznesit në zonën kohore që pranohet me shkrim. Ky shërbim ofrohet në anglisht dhe, aty ku është në dispozicion, mund të ofrohet në gjuhën që flisni. Ky shërbim është subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.

Menaxhimi i dhënies së shërbimit

Menaxhimi i dhënies së shërbimit (SDM) është përfshirë me shërbimet e mbështetjes, përveç nëse është shënuar ndryshe këtu ose në Urdhrin e punës. Shërbimet shtesë të menaxhimit të shpërndarjes mund të shtohen kur blini shërbime shtesë ose shërbime dhe zgjidhje të përmirësuara.

Shërbimet SDM ofrohet elektronikisht dhe nga një menaxher i caktuar i llogarisë së klientit. Ky burim i emëruar mund të operojë qoftë në distancë ose në vendndodhjen tuaj.

Sfera e Menaxhimit të dhënies së shërbimit

Shërbimet e mëposhtme SDM janë në dispozicion:

Llojet e shërbimeve të menaxhimit të ofrimit të shërbimeve	Plani
Krijimi i kapaciteteve të organizatës së klientit	✓
Udhëzime për Produkte, Shërbime dhe Përditësime sigurie të "Microsoft"	✓
Zhvillim-menaxhimi i programit	✓
Ngarkimi i unifikuar i mbështetjes për ndërmarrjen	✓
Programi i suksesit të resë kompjuterike	+
Avokati i zhvilluesit të arkitektit të zgjidhjes së resë kompjuterike	✓ ¹
Menaxhimi i marrëdhënies me ekzekutivin	✓
Shtesa e menaxhimit të shpërndarjes së shërbimit	+
Menaxhimi shpërndarjes së shërbimit në vend	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

✓¹ - Shërbime shtesë që mund të ofrohen nga Microsoft.

Krijimi i kapaciteteve të organizatës së klientit: Orientimi dhe informacioni i ofruar Administratorit tuaj të emërtuar të shërbimit të mbështetjes rreth menaxhimit të shfrytëzimit të shërbimeve të "Mbështetjes së njësuar" dhe për përgatitjen tuaj për të përdorur shërbimet elektronike dhe reaguese të "Mbështetjes së njësuar".

Udhëzime për Produkte, Shërbime dhe Përditësime sigurie të "Microsoft": Informacioni i ndarë me ju rreth veçorive dhe ndryshimeve të rëndësishme të ardhshme për produktet dhe shërbimet, si edhe buletine sigurie për teknologjitë e "Microsoft".

Zhvillim-menaxhimi i programit: Aktivitete të krijuara për planifikimin, sugjerimin dhe menaxhimin e shërbimeve tuaja të programit të mbështetjes, përgjatë gjithë organizatës suaj për t'ju ndihmuar të arrini vlerë më të lartë nga investimet në teknologjitë dhe shërbimet e "Microsoft". "Microsoft" mund të rekomandojë një larmi shërbimesh me synim arritjen e rezultateve tuaja kyçe për biznesin dhe teknologjinë, duke shfrytëzuar kapacitetet e përfshira në mbështetjen e "Paketës suaj bazë", si dhe shërbime suplementare që mund të blini.

Trajnimi paraprak për mbështetjen e njësuar: Aktivitete për të mbështetur trajnimin tuaj paraprak në "Mbështetjen e njësuar", duke përfshirë prezantimin dhe promovimin e kapaciteteve për vetëshërbim në portalin e mbështetjes në internet, me synim arritjen e shfrytëzimit në kohë të shërbimeve të "Mbështetjes së njësuar".

Programi i suksesit të resë kompjuterike: Shërbimet e planifikimit dhe të dorëzimit që janë përfshirë për t'ju ndihmuar të arrini rezultate të caktuara të resë kompjuterike, duke ju dhënë mundësinë të përshpejtoni implementimin, adoptimin dhe vlerën e realizuar të teknologjive të resë kompjuterike të "Microsoft".

Avokati i zhvilluesit të arkitektit të zgjidhjes së resë kompjuterike: Një burim i mbështetjes i përqëndruar tek zhvillimi i Microsoft do të shpërndajë këshilla dhe udhëzime strategjike për të përshpejtuar inovacionin dhe për të çuar përpara efikasitetin përmes zhvillimit të ciklit të jetës të softuerit. Këto burime të kufizuara mund të caktohen nga Microsoft siç i lejojnë kushtet.

Menaxhimi i marrëdhënies me ekzekutivin: Një grup aktivitete për t'ju siguruar që ekipi i mbështetjes së "Microsoft" të jetë në vijë me përparësitë strategjike të organizatës suaj, si dhe i angazhuar me vendimmarrësit kryesorë të biznesit dhe të teknologjisë.

Shtesa e menaxhimit të shpërndarjes së shërbimit: Mund të zgjidhni të blini burime suplementare e të personalizuara SDM, për të ofruar shërbime menaxhimi të ofrimit të shërbimeve si pjesë e objektivit të paracaktuar, të cilat nuk përmenden shprehimisht në këtë dokument. Ky shërbim është gjithashtu subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft. Këto burime do të operojnë qoftë në distancë ose në vendndodhjen tuaj. Nëse jepet në vend, do të zbatohen kufizimet e mëposhtme.

Menaxhimi shpërndarjes së shërbimit në vendndodhje: Mund të kërkon vizita në vendndodhje nga menaxheri juaj i llogarisë për suksesin e klientit, çka mund të kërkojë tarifim suplementar për çdo vizitë. Ky shërbim është subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.

2.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara

Përveç shërbimeve të ofruara si pjesë e Paketës Bazë ose si shërbime shtesë, mund të blihen shërbimet dhe zgjidhjet e mëposhtme të përmirësuara opsionale. Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara ofrohen për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohen në Proven materiale të referuar në Urdhrin e punës.

Shërbimi	Plani
Inxhinieri e caktuar e përmirësuar	+
Reagim i unifikuar i përmirësuar	+
Reagimi i shpejtë	+
Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure	+

Shërbimi	Plani
O365 Engineering Direct	+
Mbështetje zhvilluesi	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë	+
Shërbime të mbështetjes të sigurisë kibernetike	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

+¹ - Shërbim shtesë që mund të blihet për deri në një sasi maksimale të kufizuar.

Inxhinieri e caktuar e përmirësuar

Inxhinieri e caktuar e përmirësuar (EDE): Një shërbim i personalizuar që jep një përfshirje të thellë dhe të vazhdueshme teknike për klientë me skenarë të ndërlikuar. Kjo ofertë vlerësohet për të përmbushur nevojat dhe rezultatet e klientit duke dhënë një inxhinier të caktuar që do të krijojë një njohuri të thellë të mjedisit ose zgjidhjes së klientit dhe do të mbështesë qëllimet e biznesit të klientit përfshirë, por jo të kufizuar në optimizimin, adoptimin ose mbështetshmërinë e barrës së punës. Shërbimet EDE mund të blihen si oferta të paracaktuara ose si një grup orësh shërbimi të personalizuar, të cilat mund të përdoren për të ofruar shërbime proaktive me objektiv të paracaktuar.

Kur blihen si orë, orët e shërbimit EDE më pas zbriten nga orët totale të blera pas përdorimit.

Ofertat EDE të caktuara paraprakisht përshtaten sipas mjedisit tuaj dhe ju ndihmojnë të arrini një rezultat të dëshiruar. Këto oferta përfshijnë shërbimet e paracaktuara proaktive që përmbajnë.

Fushat e fokusit për shërbimet EDE:

- T'ju ndihmojë të ruani njohuritë e thella të kërkesave tuaja aktuale dhe të ardhshme të biznesit dhe konfigurimin e mjedisit tuaj të teknologjisë së informacionit për të optimizuar performancën
- Të dokumentojnë dhe të bashkëndajnë me ju rekomandimet e përdorimit të produkteve në lidhje me shërbimet e mbështetjes (p.sh. shqyrtimet e mbështetjes, kontrollet e integritetit, seminarët dhe programet e vlerësimit të rrezikut)
- T'ju ndihmojë të bëni aktivitetet e shpërndarjes dhe operacioneve në përputhje me implementimet tuaja të planifikuara dhe aktuale të teknologjive të "Microsoft"
- Të përmirësojë aftësitë operacionale dhe teknike të personelit tuaj të TI-së
- Të zhvillojë dhe zbatoni strategji për të ndihmuar në parandalimin e incidenteve të ardhshme dhe të rrisë disponueshmërinë e sistemit për teknologjitë e mbuluara të "Microsoft"
- T'ju ndihmojë në përcaktimin e shkakut kryesor të përsëritjes së incidenteve dhe në dhënien e rekomandimeve për të parandaluar ndërprerjen e mëtejshme të teknologjive të caktuara të Microsoft

Pavarësisht mënyrës së blerjes së EDE, burimet shpërndahen, priorizohen dhe caktohen sipas marrëveshjes së palëve gjatë mbledhjes së parë dhe dokumentohen si pjesë e planifikimit tuaj të ofrimit të

shërbimit. Klienti shumëshetësh duhet t'i caktojë EDE vendndodhjes gjatë kontraktimit përpara planifikimit të dorëzimit të shërbimit.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Duhet të keni një kontratë aktuale për shërbime Mbështetje të Unifikuar Microsoft për të mbështetur një shërbimet tuaja EDE. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetje të Unifikuar Microsoft skadon ose përfundohet, shërbimi juaj EDE do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Shërbimet EDE janë të disponueshme gjatë orarit të zakonshëm të punës (09:00 deri në 17:30) me orën standarde lokale, duke përfshirë ditët e festave dhe fundjavat.
- Shërbimet EDE mbështesin produktet dhe teknologjitë specifike të "Microsoft" të përzgjedhura nga ju dhe të renditura në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet EDE ofrohen në një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e përcaktuar dhe të identifikuar në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet EDE jepen nga larg përveç nëse është rënë dakord përndryshe paraprakisht me shkrim. Atje ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, do t'ju faturojmë për shpenzime të arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.

Reagim i unifikuar i përmirësuar

Reagim i unifikuar i përmirësuar: Reagimi i unifikuar i përmirësuar (UER) ofron mbështetje të përshpejtuar në reagim për produktet dhe shërbimet tuaja në renë kompjuterike me rrugëzim më të shpejtë për të gjitha incidentet e situatës kritike ("crit sits") dhe duke caktuar burime nga ekipi i menaxhimit të përmirësuar të incidentit të caktuar për ju për menaxhimin e përmirësuar të reagimeve ndaj incidenteve. Klientët mund të blejnë Reagim të unifikuar të përmirësuar plus marrëveshjes së mbështetjes bazë të tyre të Unifikuar të ndërmarrjes ose mund t'a shtojnë në cdo pikë gjatë kohës së një marrëveshje aktive të mbështetjes bazë të Unifikuar të ndërmarrjes.

Dorëzimi i UER ofrohet për blerje tani por dorëzimi nuk do të fillojë përpara [Data e dorëzimit më 2023]. Klientët që blejnë UER përpara Datës së nisjes së dhënies nuk do të faturohen derisa Microsoft të fillojë dhënien e UER ('Data e nisjes së dhënies') ose [1 shkurt 2023], cilado që të jetë më vonë.

Për të marrë mbështetje UER për produktet tuaja dhe shërbimet në re kompjuterike të Microsoft-it, duhet të parashtroni një incident përmes telefonit ose uebit. Nëse hapet në Rëndësinë 1 ose Rëndësinë A, kërkesat tuaja për mbështetje për zgjidhjen e problemit do të drejtohen automatikisht brenda kohës së përmirësuar të reagimit dhe do të caktohet automatikisht ekipi juaj i menaxhimit të përmirësuar të incidentit për menaxhimin e incidentit.

Menaxhimi i përmirësuar i incidentit: Shërbimi i menaxhimit të përmirësuar të incidentit është në dispozicion 24x7x365 për të gjitha kërkesat për mbështetje për zgjidhjen e problemit të Rëndësisë 1 ose Rëndësisë A. Klientëve u caktohet një sferë e caktuar e burimeve me njohuri të qëllimeve dhe mjedisit të biznesit të klientit. Këto burime caktohen plus burimeve të zgjidhjes teknike dhe janë përgjegjëse për mbikqyrjen e të gjithë mbështetjes për incidentë të gjendjes kritike për të dhënë zgjidhje në kohë dhe një cilësi të lartë të dhënies së mbështetjes. Ekipi i menaxhimit të përmirësuar të incidentit i caktuar për klientin mund të kontaktohet drejtpërdrejt përmes emailit në çdo kohë dhe do të sigurojë ecuri të vazhdueshme teknike duke ju dhënë përditësime të statusit e shkallëzimit dhe një plan veprimi.

Për çdo incident të Rëndësisë 1, një anëtar i ekipit të menaxhimit të përmirësuar të incidentit do të japë gjithashtu një raport pas incidentit për klientin, menaxherin e llogarisë të suksesit të klientit dhe anëtarë të

tjerë të ekipit të llogarisë tuaj me qëllimin e forcimit të biznesit tuaj dhe parandalimin e ndërprerjeve dhe problemeve të ardhshme. Gjatë takimit, menaxhimi i përmirësuar i incidentit do të japë një përmbledhje të reagimit ndaj incidentit, duke përfshirë sukseset e zonat për përmirësim dhe të punojë me menaxherin tuaj të llogarisë të suksesit të klientit për rekomandime për rregullim, për të pakësuar në mënyrë aktive raste të ardhshme dhe për të forcuar zgjidhjet tuaja (CSAM).

Një anëtar i ekipit të menaxhimit të përmirësuar të incidentit do t'ju informojë nëse një Analizë e shkakut kryesor (RCA) është gjithashtu e në dispozicion për teknologjinë e prekur të Microsoft-it, nëse do të faturohet një tarifë shtesë duke kryer RCA dhe do të punojë me CSAM tuaj për të filluar një RCA nëse është në dispozicion dhe kërkohet shprehimisht nga klienti përpara mbylljes së incidentit. Do të jeni përgjegjës për të punuar me ekipin e Microsoft-it për të ofruar materiale si p.sh. skedarë evidence, gjurmë rrjeti apo informacione të tjera diagnostikuese të nevojshme për të përfunduar RCA-në.

Që ekipi juaj i menaxhimit të përmirësuar të incidentit të ketë njohuri bazë të qëllimeve dhe mjedisit tuaj, duhet të jepni dokumentacion nëse kërkohet dhe të merrni pjesë në veprimtari të parametrizuesi të klientëve gjatë 60 ditëve të para të kohës së kontratës.

Këto burime do të përdoren nga larg. Shërbimi i menaxhimit të përmirësuar të incidentit ofrohet në anglisht, kinezisht dhe japonisht. Në këtë ofertë nuk është i mundur dorëzimi i shërbimit të menaxhimit të përmirësuar të incidentit sipas kufizimit rajonal, shtetësisë së kërkuar apo burimeve të miratuara të dorëzimit.

Shërbimet reaguese të UER ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve në sistemin tuaj të "Microsoft" dhe zakonisht konsumohen sipas kërkesës. Shërbimet të ofruara reaguese janë përfshirë sipas nevojës për produktet dhe shërbimet e mbështetura aktualisht në linjë nga "Microsoft", përveç nëse tregohet ndryshe në Urdhrin e punës. E gjithë ndihma reaguese jepet nga larg. Përveç shërbimeve të reagimit sipas nevojës, një sasi e caktuar e orëve për menaxhimin e mbështetjes reaguese dhe menaxhimin e dorëzimit të shërbimit janë të përfshira për ekipin tuaj të menaxhimit të përmirësuar të incidentit dhe CSAM që të përdoren për dorëzimin e veprimtarive të parametrizuesit të klientëve, takime tremujore me anëtarin e ekipit tuaj të menaxhimit të përmirësuar të incidentit dhe raportet pas incidenti të Rëndësisë 1. Takime shtesë ose më të shpeshta janë të disponueshme me kërkesë dhe me marrëveshje paraprake të Microsoft, ku ofrohen burime nëse zgjidhni të blini orë shtesë përtej atyre të përfshira për të ofruar Menaxhimin shtesë të mbështetjes rdhaguese dhe menaxhimin e ofrimit të shërbimit nga ekipi juaj i Menaxhimit të Përmirësuar të Incidentit dhe Menaxheri i Llogarisë së Suksesit të Klientit

UER duhet të blihet vetëm për vendndodhjen e vendit pritës nëse klienti ka një marrëveshje të unifikuar për shumë vende. Si një zgjidhje e përmirësuar reaguese, të gjitha shërbimet UER mund të ofrohen nga distanca në vendndodhje të ndryshme nga dhe duke përfshirë Pritësin, me përjashtim të orëve të përfshira të Menaxhimit të Ofrimit të Shërbimit, të cilat do të ndahen nga Pritësi dhe do të menaxhohen nga Menaxheri i llogarisë së suksesit të klientit pritës.

Rëndësia e Reagimit të unifikuar të përmirësuar dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike.</p> <p>Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</p>	<p>Elementët përbërës të Azure¹</p> <p>- Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak</p> <p>Të gjitha produktet dhe shërbimet e tjera - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 30 minutave ose ose më pak</p> <p>Menaxheri i incidentit të rëndë² i caktuar automatikisht</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Përshkallëzim i shpejtë brenda "Microsoft" tek ekipet e produkteve</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda 30 minutash</p>	<p>Reagim i thirrjes së parë brenda 30 minutash ose më pak</p> <p>Menaxheri i incidentit të rëndë i caktuar automatikisht²</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë²</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>

¹ Koha e reagimit e listuar për elementët tuaj përbërës të Azure nuk mbulon US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services apo Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh apo Universal Print.

² Menaxhimi i i përmirësuar i incidentit ndihmon me dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

³ Ne mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

Reagimi i shpejtë

Reagimi i shpejtë: Reagimi i shpejtë siguron mbështetje të përshpejtuar reaguese për shërbimet tuaja të resë kompjuterike duke përcjellë incidentet e mbështetjes tek ekspertët teknikë dhe duke ofruar një rrugë përshkallëzimi në skuadrat e operacioneve të shërbimeve të resë kompjuterike, sipas nevojës.

Për të marrë shërbime Reagimi të shpejtë për komponentët tuaj "Microsoft Azure", duhet të paraqitni një incident përmes portalit të shërbimit të resë përkatëse kompjuterike. Kërkesat për "Mbështetje të

zgjdhjes së problemeve" i përcillen direkt një radhe mbështetjeje të "Reagimit të shpejtë", e cila ka një personel prej inxhinierësh të kualifikuar me ekspertizë në shërbimin e resë kompjuterike. Që ky ekip të ketë njohuri bazë të sistemit tuaj, duhet të paraqisni dokumentacion për instalimin bazë të "Azure" dhe topologjinë e bazave të të dhënave, si dhe planet e shkallëzimit dhe të balancimit të ngarkesës, në rastet kur ka. Teksa incidentet për t'u zgjidhur mund të kenë nevojë për burime nga ekspertët e produkteve standarde, ekipi i "Reagimit të shpejtë" ka përgjegjësinë kryesore për incidentet 24 orë në çdo ditë të vitit.

Për komponentët tuaj Azure, kohët e përgjigjes për mbështetjen e zgjidhjes së problemeve janë renditur në tabelën e mëposhtme mbizotërojnë çdo kohë përgjigjeje të pritur të mbështetjes në Paketën Bazë. Reagimi i shpejtë nuk mbulon Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base for M365 apo Microsoft Mesh.

Blerja e Reagimit të shpejtë varet nga disponueshmëria e burimeve. Ju lutemi konsultojuni me menaxhin tuaj të llogarisë për suksesin e klientit për hollësi të disponueshmërisë.

Ashpësia dhe situata e Reagimit të shpejtë	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike</p> <p>Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash</p>	<p>Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹</p> <p>Akses në specialistët me eksperiencë të "Microsoft"²</p> <p>Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve Cloud</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>		

¹ Ne mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24x7 nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni resurset apo reagimet e duhura për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit

² Shërbimet e zgjidhjes së problemeve të Reagimit të shpejtë ofrohen vetëm në anglisht dhe japonisht.

Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure

Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure Microsoft ("AEM"): AEM ofron mbështetje të përparuar proaktive dhe reaguese gjatë ngjarjeve kritike të biznesit.

Një ngjarje kritike e biznesit brenda sferës e mbështetur nga kjo ofertë përkufizohet si një periudhë e shkurtër, që pritet nga klienti ndikimit të lartë mbi biznesin dhe/ose kërkesë e lartë për klientit, duke kërkuar nivele më të larta të disponueshmërisë dhe cilësisë së funksionimit të shërbimit. Ngjarje kritike të biznesit mund të kërkojnë deri në pesë (5) ditë kalendarike të mbulimit të njëpasnjëshëm të reagimit; klientët mund të zgjedhin të blejnë aq ngjarje kritike të biznesit sa kërkohet për t'u përdorur në mënyrë të njëpasnjëshme dhe që të mbulojnë të gjithë kohëzgjatjen e kërkesës së pritshme nëse është më e gjatë sesa pesë (5) ditë kalendarike të njëpasnjëshme.

Menaxhimi i ngjarjes së Azure i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve, ju lutemi këshillohuni me menaxhin tuaj të llogarisë së suksesit të klientit për hollësi të disponueshmërisë. Mbështetje nuk do të jepet përveç për ngjarje kritike të biznesit që janë planifikuar paraprakisht dhe të konfirmuara me shkrim të paktën 8 javë kalendarike përpara fillimit të ngjarjes, përveç kur Microsoft bie dakord. Microsoft mundet sipas gjykimit të tij të pakësojë sferën e vlerësimit përpara ngjarjes, nëse zgjedh të pranojë një ngjarje me më pak kohë të njoftimit.

AEM mbështet ngjarje kritike të biznesit që përdorin shërbime thelbësore Azure të Microsoft. Secila ngjarje mbulon një zgjidhje të vetme Azure, nëse zgjidhje të shumta Azure kërkojnë mbështetje, atëherë një klient duhet të blejë ngjarje shtesë. Një zgjidhje Azure përkufizohet si një bashkësi e abonimeve të Azure dhe burimeve të Azure që lidhen me një rezultat të përbashkët të biznesit për t'u dhënë klientëve produkte ose shërbime. Microsoft do të vlerësojë zgjidhjen e klientit gjatë periudhës së vlerësimit përpara ngjarjes dhe t'ia komunikojë rreziqet e identifikuar me shkrim klientit.

Si pjesë e veprimtarive përpara ngjarjes, Microsoft do të:

- Aksesojë dhe do të njihet me zgjidhjen tuaj
- Identifikojë probleme dhe rreziqe të mundshme që ndikojnë mbi kohën e përdorimit korrekt dhe qëndrueshmërinë
- Kapaciteti i funksionimit dhe recensat e qëndrueshmërisë në platformën e Azure

Microsoft do të japë dokumentacion me shkrim të rezultateve të vlerësimit të tij, përfshirë veprime për të pakësuar rreziqe të mundshme që ndikojnë kohën e punës dhe stabilitetin.

Për zgjidhjet e Azure në re kompjuterike, gjatë ngjarjes, kërkesat për shërbimin e incidentit lidhur me ngjarjen duhet të paraqiten përmes portalit të Microsoft Azure, përfshirë AEM në përshkrimin e rastit.

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike</p> <p>Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme</p>	<p>Reagimi i thirrjes së parë në 15 minuta ose më pak dhe shkallëzim i shpejtë brenda Microsoft-it²</p> <p>Burimi i situatave kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak. Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹</p> <p>Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>

<p>Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash</p>	<p>Microsoft në skuadrat e produkteve</p> <p>Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të zgjidhjes. Atje ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>		

¹ Mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24 x 7 nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.

² Shërbimet e Mbështetjes për Zgjidhjen e Problemit AEM janë në dispozicion vetëm në anglisht

Microsoft do të ofrojë një përmbledhje pas ngjarjes të ndonjë rasti të hapur gjatë periudhës së mbështetjes reaguese dhe të sigurojë se këto raste janë zgjidhur.

Për Renë kompjuterike të Microsoft për klientët e shitjes me pakicë:

Menaxhimi i ngjarjeve për Renë kompjuterike të Microsoft për klientët e shitjes me pakicë jep mbështetje aktive dhe reaguese të përmirësuar gjatë ngjarjeve kritike të biznesit për renë kompjuterike të Microsoft për klientët e shitjes me pakicë.

Kjo ofertë mbështet ngjarjet e klientëve vetëm për klientë që kanë blerë një licencë të Resë kompjuterike të Microsoft për shitjen me pakicë. Kjo ofertë do të mbështesë vetëm zgjidhjet e mëposhtme të Resë kompjuterike të Microsoft për shitjet me pakicë: Tregtia D365, Tregtia elektronike D365, Qartësia Microsoft, Shtesa të POS, Mbrojtja ndaj mashtrimit D365, Hapësira të lidhura të D365 (në Shikimin paraprak – emri mund të ndryshojë), Marketingu D365, Komente të klientit D365, Promovimi i IQ, Microsoft Advertising – Reklama të Bing, Kërkimi i njohjes së Azure, Rekomandimi inteligjent, analitika e sinapsit Azure. Kushtet e produktit për zgjidhjet e renditura botohen nga Microsoft herë pas here në <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ose një sajt pasuese që identifikon Microsoft).

Një ngjarje kritike e biznesit brenda sferës e mbështetur nga kjo ofertë përkufizohet si një periudhë e shkurtër, që pritet nga klienti ndikimit të lartë mbi biznesin dhe/ose kërkesë e lartë për klientit, duke kërkuar nivele më të larta të disponueshmërisë dhe cilësisë së funksionimit të shërbimit. Ngjarje kritike të biznesit mund të kërkojnë deri në pesë (5) ditë kalendarike të mbulimit të njëpasnjëshëm të reagimit; klientët mund të zgjedhin të blejnë aq ngjarje kritike të biznesit sa kërkohet për t'u përdorur në mënyrë të njëpasnjëshme dhe që të mbulojnë të gjithë kohëzgjatjen e kërkesës së pritshme nëse është më e gjatë sesa pesë (5) ditë kalendarike të njëpasnjëshme.

Kjo ofertë i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve, ju lutemi konsultojuni me menaxherit tuaj të llogarisë për suksesin e klientit për hollësi të disponueshmërisë. Mbështetje nuk do të jepet përveç për ngjarje kritike të biznesit që janë planifikuar paraprakisht dhe të konfirmuara me shkrim të paktën 8 javë kalendarike përpara fillimit të ngjarjes.

Microsoft do të vlerësojë zgjidhjen e klientit gjatë periudhës së vlerësimit përpara ngjarjes dhe t'ia komunikojë rreziqet e identifikuar me shkrim klientit.

Si pjesë e veprimtarive përpara ngjarjes, Microsoft do të:

- Aksesojë dhe do të njihet me zgjidhjen tuaj siç diskutohet më lart
- Identifikojë probleme dhe rreziqe të mundshme që ndikojnë mbi kohën e përdorimit korrekt dhe qëndrueshmërinë
- Kryejë recensë të kapacitetit dhe qëndrueshmërisë në platformën e Azure
- Japë udhëzime mbi praktikën më të mira të industrisë nga burimet e caktuara teknike dhe të dhënies së operacioneve

Microsoft do të japë dokumentacion me shkrim të rezultateve të vlerësimit të tyre përfshirë veprime të rekomanduara dhe praktikën më të mira të industrisë për të pakësuar rreziqe të mundshme dhe probleme që ndikojnë kohën e punës dhe stabilitetin.

Nëse veprimaria përfshin një zgjidhje të resë kompjuterike të Azure, gjatë veprimtarisë, kërkesat për shërbime të incidentit lidhur me ngjarjen për zgjidhje të Azure duhet të paraqiten përmes portalit të Microsoft Azure, përfshirë AEM në përshkrimin e rastit.

Nëse ngjarja përfshin një zgjidhje të resë kompjuterike D365 ose M365, gjatë veprimtarisë, kërkesat për shërbime të incidentit lidhur me ngjarjen për këto zgjidhje duhet të paraqiten përmes Qendrës për zgjidhje, përfshirë zgjedhjen e produktit ku ndodhi problemi dhe sipas planit të mbështetjes "Ngjarja D365" në rast të kërkesave lidhur me D365.

Për produktet e Azure:

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
-------------------------	------------------------	-------------------------

<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike</p> <p>Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash</p>	<p>Reagimi i thirrjes së parë në 15 minuta ose më pak dhe shkallëzimi i shpejtë brenda Microsoft-it²</p> <p>Burimi i situatave kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak. Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹</p> <p>Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzimi të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve</p> <p>Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të zgjidhjes. Atje ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>		

¹ Mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24 x 7 nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.

² Shërbimet e Mbështetjes për Zgjidhjen e Problemit AEM janë në dispozicion vetëm në anglisht

Për të gjitha reagimet ndaj incidenteve të produkteve do të përputhen me sa më poshtë:

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
-------------------------	------------------------	-------------------------

<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike.</p> <p>Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</p>	<p>Elementët përbërës të Azure¹</p> <p>- Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak</p> <p>Të gjitha produktet dhe shërbimet e tjera - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</p> <p>Burimi i situatave kritike² i caktuar</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Shkallëzim i shpejtë brenda ekipeve të produktit të Microsoft-it</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda një ore</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</p> <p>Burimi i situatave kritike² i caktuar</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë²</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi B</p> <p>Ndikim mesatar në biznes:</p> <p>Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përkeqësuar</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda dy orëve pune⁴</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda dy orësh ose më pak</p> <p>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës⁴</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të qenë në linjë me përpjekjet e "Microsoft"</p> <p>Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi C</p> <p>Ndikim minimal në biznes:</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda katër orësh ose më pak</p> <p>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës⁴</p>	<p>Informacion i saktë kontakti për zotëruesin e çështjes</p> <p>Reaguese brenda 24 orëve</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>

Funksionim i konsiderueshëm
me përkeqësime të vogla ose
pa përkeqësime të shërbimeve
Ka nevojë për vëmendje brenda
katër orëve pune⁴

¹ Koha e renditur e përgjigjes për elementë tuaj përbërës të Azure nuk mbulon Renë Kompjuterike në Kinë, Azure StorSimple, GitHub AE, Shërbimet e Komunikacionit të Azure ose Menaxhimin e Faturimit ose Abonimit.

² Burimet e Situatës Kritike ndihmojnë me dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

³ Mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

⁴ Orët e punës përcaktohen në përgjithësi si 09:00 deri 17:30 e orës standarde lokale, duke përfshirë ditët e festave dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Ofron mbështetje të përmirësuar për barrën thelbësore të punës të qiramarrësit ose qiramarrësve tuaj të prodhimit të Microsoft Office 365 që përfshin akses me përparësi tek ekipi inxhinierik i Office 365. Ky shërbim do të jetë në dispozicion për qiradhënësin ose qiradhënësit e renditur, është i disponueshëm për një pagesë shtesë dhe është i përkufizuar në një Dokument në Urdhërin tuaj të Punës.

Mbështetje zhvilluesi

Mbështetje zhvilluesi: Ofron mbështetje më të thellë proaktive të bazuar në njohurinë e resë kompjuterike në ciklin e zhvillimit të aplikimit për zhvilluesit e Klientëve që ndërtojnë, vendosin dhe mbështetin aplikacione në platformën e Microsoft. Mbështetja për Zhvilluesin siguron mbështetje gjithëpërfshirëse duke u ofruar klientëve arkitekturë cloud, vlerësime prekshmërie, zgjidhje ALM/DevOps, cikël zhvillimi sigurie, rishikime kodi, performancë dhe monitorim, modernizim aplikacionesh, implementim Internet of Things (IoT), trajnim dhe testim. Ndihma për Zhvilluesin është në dispozicion për një pagesë shtesë.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: U ofron klientëve akses me përparësi në një ekip të caktuar mbështetës të GitHub dhe një inxhinier të emërtuar të Besueshmërisë së Klientit të GitHub (CRE). Për më tepër, rishikimet tremujore, duke përfshirë udhëzimet proaktive të bazuara në kontrollet e gjendjes dhe analizat e raportimeve, janë pjesë e ofertës së GitHub Engineering Direct.

Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë

Mbështetja për mision kritik: Siguron një nivel më të lartë mbështetjeje për një set të përcaktuar produktesh dhe shërbimesh online të Microsoft që përbëjnë pjesë të zgjidhjes së misionit kritik, siç përcaktohet në Urdhërin e punës. Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë (SfMC) ofron një program të personalizuar shërbimesh mbështetjeje, është i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe përcaktohet në një dokument të referuar në urdhrin e punës. Duhet të keni një kontratë aktuale për shërbime Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft për të mbështetur shërbimet tuaja SfMC. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft skadon ose përfundohet, shërbimi juaj SfMC do të përfundojë në të njëjtën datë.

Zgjidhje të përmirësuara të sigurisë kibernetike

Zgjidhjet e përmirësuara të sigurisë kibernetike: Ofron asistencë të specializuar lidhur me sigurinë kibernetike në të dy skenarët reagues dhe proaktivë ("Shërbimet e sigurisë kibernetike"). Këto shërbime ndihmojnë në zvogëlimin e rrezikut të sulmeve të profilizuara kibernetike, në përgatitjen më të mirë për situata të gjendjes së krizës ose në hatimin dhe frenimin e një cenimi aktiv të sigurisë. Detaje shtesë në lidhje me Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike mund të sigurohen përmes Menaxherit të Llogarisë suaj të Suksesit të Klientit (CSAM).

Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike mund të blihen si një ose më shumë nga ofertat e paracaktuara më poshtë. Kur shiten si një bllok orësh si pjesë e një oferte të paracaktuar, orët e Shërbimeve të Mbështetjes së Sigurisë Kibernetike më pas zbriten nga orët totale të blera pasi ato përdoren dhe dorëzohen.

Shërbimet mbështetëse të sigurisë kibernetike identifikohen si proaktive ose reaguese. Pavarësisht se si blihen zgjidhjet proaktive të mbështetjes për sigurinë kibernetike, burimet ndahen, priorizohen dhe caktohen bazuar në marrëveshjen e palëve gjatë takimit fillestar dhe dokumentohen si pjesë e planifikimit të ofrimit të shërbimit tuaj.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Ju duhet të keni një marrëveshje aktuale të shërbimeve të Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft për të mbështetur Shërbimet tuaja Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike. Nëse marrëveshja juaj e shërbimeve të Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft skadon ose ndërpritet, Shërbimet tuaja Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike do të ndërpriten në të njëjtën datë.
- Të gjitha Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike zgjasin së paku pesë (5) ditë, me përjashtim të "Ushtrimit-seminar për kriza dhe reagime sigurie", i cili zgjat tri (3) ditë dhe "Reagimi 1-ditor nga distanca ndaj incidentit të sigurisë kibernetike" që është një shërbim njëditor 32-orësh. Mund të kërkohen ditë shtesë për të përfunduar angazhimin. Microsoft do të punojë me klientin për të përcaktuar ditët shtesë të nevojshme, që do të blihen në sasi prej pesë (5) ditësh rritjeje (tetë (8) orë në ditë).
- Shërbimet mbështetëse të sigurisë kibernetike janë të disponueshme gjatë orarit të punës (të përcaktuara nga ora 08:00 deri në 17:00, duke përjashtuar festat dhe fundjavat).
- Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike mbështesin produktet dhe teknologjitë specifike të Microsoft-it të zgjedhura nga ju dhe të listuara në Urdhrin tuaj të Punës.
- Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike ofrohen për një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e caktuar të mbështetjes të identifikuar në Urdhrin tuaj të Punës.
- Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike ofrohen nga distanca, përveç nëse shiten në vend ose nuk është rënë dakord ndryshe paraprakisht me shkrim. Atje ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, do t'ju faturojmë për shpenzime të arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.
- Shërbimet mbështetëse të sigurisë kibernetike ofrohen vetëm në gjuhën angleze.
- Microsoft mbështetet në aftësinë për të ekzaminuar pikat përfundimtare të klientit për praninë e aktivitetit kundërshtar duke përdorur mjetet e përshkruara më poshtë (duke përfshirë sistemet e pronarit të Microsoft). Aftësia e Microsoft për të arritur objektivat e klientit varet nga klienti që t'i përdorë siç duhet dhe plotësisht këto mjete. Nevoja për mjete shtesë mund të diktohet nga informacioni i zbuluar gjatë angazhimit.

Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike do t'ju ofrohen nga një ekip burimesh mbështetëse të Microsoft ku mund të përfshihet:

- Menaxheri i llogarisë suaj të mbështetjes së unifikuar të klientit ("CSAM");
- Një ekip ekspertësh të sigurisë së Microsoft ("Inxhinierët") me njohuri të thella të sigurisë kibernetike dhe reagimit ndaj incidenteve; dhe
- Inxhinierë të specializuar të klientëve të Microsoft në rrethana lehtësuese, ku mund të nevojiten grupe të veçanta aftësish.

Si të angazhoheni:

- Për skenarë reagimi:
 - o Hapni një rast mbështetjeje reaguese nëpërmjet portaleve të internetit ose telefonit, duke vënë në dukje një incident të mundshëm sigurie
 - o Do të kryhet hetimi fillestar dhe, nëse është e nevojshme, mund të rekomandohet një hetim i plotë i mjedisit.
 - o Microsoft do të përdorë strategji dhe metodologji të ndryshme për të kryer shërbimet reaguese në varësi të natyrës së incidentit. Microsoft do të konsultohet me klientin në fillim të hetimit për të identifikuar objektivat fillestarë dhe rregullisht më pas gjatë gjithë angazhimit për të diskutuar përditësimet e këtyre objektivave dhe vendimet e tjera të hetimit. Klienti do të marrë çdo vendim material për strategjinë e hetimit. Shërbimet reaguese të Microsoft mund të përfshijnë kryerjen nga Microsoft të aktiviteteve të identifikuar në tabelën më poshtë, megjithatë Klienti pranon dhe bie dakord që në ofrimin e shërbimeve reaguese, Microsoft mund të modifikojë qasjen e vet sipas nevojës për të ndihmuar klientin në hetimin e një incidenti të mundshëm sigurie:

Shërbimi	Fushëveprimi i nivelit të lartë ("Zonat brenda fushëveprimit")
Incidenti i sigurisë kibernetike Përgjigjja	<p>Hetim në distancë, reagues i mjediseve të Windows në vend pas një incidenti sigurie. Vlerësimi përfshin stacionet e punës, serverët dhe kontrolluesit e domenit, si dhe mjediset Linux sipas gjykimit të vetëm të ekipit të angazhimit.</p> <p>Vlerësimi siguron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gjuetinë e kërcënimeve dhe analizën forenzike të pajisjeve me interes • Deprogramimin e skedarëve të dyshimtë • Inteligjencën e personalizuar të kërcënimit • Vlerësimi i konfigurimit të sigurisë së Active Directory • Udhëzime për hapat e kontrollit në skenarët e sulmit aktiv, nëse është e aplikueshme <ul style="list-style-type: none"> • Ofrohet gjithashtu si "Reagim 1-ditor nga distanca ndaj incidentit të sigurisë kibernetike", që është një angazhim njëditor me të njëjtin qëllim dhe aktivitete me të njëjtën madhësi ekipi prej 4 personash për vetëm 8 orë kohëzgjatje. Mund të blihet paraprakisht në mbajtës. • <i>Shënim: Mbështetja në vend është e disponueshme nëse klienti blen si "Reagim ndaj incidentit të sigurisë kibernetike - në vend" dhe varet nga disponueshmëria e burimeve.</i>
Office 365 – Incidenti Përgjigjja	<p>Hetim në distancë, reagues i mjediseve të Office 365/Azure AD (AAD), duke përfshirë një anëtar të vetëm O365 pas një incidenti sigurie.</p> <p>Vlerësimi siguron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hetimi i përdoruesve të dyshuar dhe llogarive potencialisht të komprometuara • Hetimi i pikave kryesore të të dhënave në shërbimet O365

-
- Vlerësimi i komponentëve të sigurisë të O365 Architecture
 - Rekomandime për menaxhimin e rrezikut për të mbrojtur shërbimet O365
 - Profili i personalizuar i kërcënimit të përdoruesve me rrezik të lartë
 - Udhëzime për hapat e kontrollit në skenarët e sulmit aktiv, nëse është e aplikueshme

Operacionet e Sigurisë Kibernetike Shërbimi

Vlerësimi në distancë, proaktiv i kompromisit dhe rishikimi i pozicionit të sigurisë. Vlerësimi përfshin stacionet e punës, serverët dhe kontrolluesit e domenit të mbështetur nga Defender for Endpoint (MDE) dhe Defender for Identity (MDI).

Vlerësimi siguron:

- Analiza e kufizuar forenzike e pajisjeve me interes
- Analiza e skedarëve të dyshimtë
- Inteligjencën e personalizuar të kërcënimit
- Vlerësimi i konfigurimit të sigurisë së Active Directory

Seminar – Ushtrim për krizën dhe reagimin e sigurisë

Seminar në distancë, proaktiv, duke ofruar një përvojë interaktive tre (3)-ditore në klasë për të kuptuar situatat e krizës së sigurisë dhe si të reagoni në rast të një incidenti sigurie.

Dorëzimet

Për "Ushtrimin-seminar për krizën dhe reagimin e sigurisë":

- Një libër pune digjital për pjesëmarrësit

Për të gjitha dërgesat e tjera:

- Me kërkesë, një dokument "përmbledhje" në formatin Microsoft PowerPoint, i përgatitur nga ekipi i dorëzimit, që përmbledh gjetjet kryesore hetimore, të cilat mund të përfshijnë vlerësimin e rrezikut dhe/ose rekomandime për riparim.
- Një prezantim i shkurtër për klientin me gojë për të komunikuar artikujt e përshkruar në përmbledhje.
- Nëse ka të dhëna teknikisht të mundshme dhe mbështetëse, një dokument kohor që identifikon dhe dokumenton vendndodhjen e të dhënave dhe dosjeve përkatëse mbështetëse të analizuar gjatë rrjedhës së angazhimit.

Ofrohet gjithashtu nga "Përgjigja e Incidentit të Sigurisë Kibernetike" dhe "Shërbimi i Operacioneve të Sigurisë Kibernetike":

- Një panel i Microsoft PowerBI që tregon informacion teknik në lidhje me gjetjet, përveç në rrethana të rralla kur nuk mund të krijohet për arsye teknike.

Dërgesat (siç përcaktohen më lart) do të dorëzohen brenda dhjetë (10) ditëve kalendarike pas përfundimit të angazhimit të Përgjigjes ndaj Incidentit të Sigurisë Kibernetike, përveç rasteve kur Klienti zgjedh të mos pranojë Dërgesat. Zgjedhja e klientit për të mos pranuar Dërgesat nuk është faj i Microsoft në asnjë rrethanë dhe çdo detyrim i Microsoft për të dorëzuar dërgesat në fjalë skadon 10 ditë kalendarike pas ditës së fundit të angazhimit, përveç rasteve kur bien dakord reciprokisht nga Microsoft dhe Klienti.

Shërbimet jashtë fushëveprimit

Microsoft do të kryejë Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike me kujdes dhe aftësi profesionale; megjithatë, asgjë në Marrëveshje nuk shërben si garanci që Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike do të zbulojnë apo identifikojnë të gjitha kërcënimet e sigurisë apo rrjetit, dobësitë apo ndërhyrjet, dekriptojnë apo rikuperojnë të dhënat, rivendosin operacionet apo kthejnë kontrollin e sistemeve të klientit ku ka pasur akses ose kontroll të paautorizuar. Çdo zonë që nuk është e listuar në mënyrë eksplicite në "Zonat brenda fushëveprimit" është jashtë fushëveprimit. Fushat jashtë fushëveprimit për Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike përfshijnë, por nuk kufizohen në, sa vijon:

- Analiza e pajisjeve të rrjetit
- Analizë gjithëpërfshirëse e pikave fundore që ekzekutojnë sisteme operative të vjetra (të pambështetura)
- Mbështetje deshifrimi për skedarët ose pritësit e koduar, duke përfshirë ofrimin e deshifruesve të personalizuar
- Atribuimi i sulmuesit duke përfshirë identitetin, motivet ose origjinën
- Licencat e produkteve (Microsoft ose jo Microsoft), përveç provave të produktit, në varësi të disponueshmërisë
- Hardueri i përdorur gjatë analizës
- Monitorim konstant ose i vazhdueshëm i sigurisë, monitorim pas përfundimit të Urdhrit të Punës dhe/ose monitorim jashtë orarit standard të punës, nga 8 e mëngjesit deri në 5 pasdite. Ora Standarde e Paqësorit (ose brez tjetër orar siç është rënë dakord reciprokisht).
- Rishikimi i kodit burimor
- Projektimi teknik dhe/ose arkitektonik i sistemeve IT
- Ndihma në çështje gjyqësore ose shërbime mbështetëse, duke përfshirë dëshminë e ekspertëve ose çdo punë për të përmbushur standardet e provave për pranueshmërinë ligjore në një gjykatë
- Siguria e aplikimit të biznesit
- Menaxhimi i projekteve të projekteve individuale
- Aktivitetet testuese
- Zbulimi dhe inventari i aseteve
- Përgatitja e dokumenteve RFI ose RFP për iniciativat individuale të projektit që mund të identifikohen në procesin e këtij angazhimi
- Ofrimi i çdo shërbimi apo aktiviteti të rregulluar. Microsoft nuk është i licencuar apo i certifikuar në asnjë vend, shtet ose krahinë si hetues, këshilltar ligjor ose auditor privat dhe nuk mbahet për të ofruar shërbime të rregulluara hetimore, këshilla ligjore, shërbime këshillimore të auditimit ose kontrollit të brendshëm ose shërbime inxhinierike që do të kërkonin licenca të veçanta.
- Puna e fundjavës, përveç rastit nëse drejtohet dhe miratohet nga Menaxheri i dorëzimit i inxhinierit

Përgjegjësitë e klientit

- Ofrimi i llogarive Azure AD vetëm në renë kompjuterike me lejet e administratorit global, sipas nevojës.
- Një zgjidhje operative për përdorimin në distancë mjetet e kërkuara për angazhimin e Reagimit ndaj Incidentit (p.sh., SCCM, GPO Active Directory ose të tjera).
- Vendosja e mjeteve të specializuara analitike, të treguara dhe të ofruara nga ekipi i ofrimit të Shërbimeve Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike të Microsoft. Mjetet e kërkuara për çdo angazhim përkatës do të detajohen nga ekipi i dorëzimit dhe Klienti (1) do të kryejë testime për t'u siguruar që mjetet nuk ndikojnë në besueshmërinë ose disponueshmërinë e ndonjë pajisjeje të klientit dhe (2) do të instalojë veglat në përputhje me qëllimin ofruar nga Microsoft.
- Konsumatorët duhet të vërtetojnë në mënyrë të pavarur nëse Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike të Microsoft mbulohen nga politika e tyre e sigurimit, nëse është e aplikueshme.
- Nëse Klienti kërkon që Shërbimet Mbështetëse të Sigurisë Kibernetike të kryhen në mjedisin e prodhimit të Klientit ose me të dhëna prodhimi, atëherë përpara se Microsoft të punojë në këtë mjedis dhe/ose me këto të dhëna, Klienti duhet (1) t'i sigurojë Microsoft-it udhëzimet e duhura dhe burimet e mbikëqyrjes së klientit për ndërlidhjen me këtë mjedis dhe/ose të dhëna dhe (2) të sigurojë që ka një kopje rezervë të vlefshme të mjedisit dhe/ose të dhënave.
- Mundësimi i plotë për reaguesit për incident sigurie për të kryer plotësisht proceset dhe procedurat hetimore forenzike që përdor si pjesë e protokolleve të tij standarde, pa pengesa të krijuara nga palë të treta, si shitës të tjerë përgjigje ndaj incidenteve. Çdo pengesë nga Klienti për mosmundësimin e plotë të Microsoft për të kryer punën e vet mund të rezultojë në vonesa të shërbimit ose në rezultate të papërshtatshme.
- Për ushtrimin e krizës dhe reagimit të sigurisë ose çdo shërbim tjetër të reagimit të sigurisë kibernetike, Klienti pranon që çdo material, dorëzues ose regjistrim i prodhuar si rezultat i këtij ushtrimi do të trajtohet si informacion konfidencial, përdoret vetëm për qëllime të brendshme të biznesit të Klientit dhe nuk do të shpërndahet, shfaqet apo transferohet ndryshe të ndonjë palë e tretë pa pëlqimin paraprak me shkrim të Microsoft. Për më tepër, Klienti nuk do të ndryshojë, heqë ose errësojë asnjë njoftim, duke përfshirë njoftimet për të drejtat e pronësisë intelektuale, nëse ose për materialin e përmendur.

2.4 Mbështetja në shumë vende

Shqyrtimi i Mbështetjes në shumë vende

Në lidhje me shërbimet e Mbështetjes së Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft, Mbështetja në shumë vende ju siguron mbështetje në shumë Vendndodhje të Mbështetjes, siç përshkruhet Urdhërin e Punës (ose Urdhërat e Punës) tuaj. Përshkrimi i strukturës së Mbështetjes në shumë vende vijon:

- **Pritësi:** Kjo është Vendndodhja e Mbështetjes ku jeni kontraktuar për bazën e mbështetjes së unifikuar Microsoft në Urdhrin tuaj të Punës.
- **Vendndodhja pasardhëse:** Kjo është një Vendndodhje e Mbështetjes e caktuar në Urdhërin tuaj të Punës ku do të merrni shërbimet e Mbështetjes së Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft, përveç vendndodhjes së Pritësit dhe keni të drejtën për shërbimet që bletë për atë vendndodhje.

Si të blini

Kjo USSD përshkruan shërbimet në dispozicion të Mbështetjes në shumë vende. Shërbimet specifike dhe sasia lidhur me to, nëse është e zbatueshme, do të renditen në Urdhërin e Punës shoqërues sipas Vendndodhjes së Mbështetjes.

Shërbimet e përshkruara këtu mund të jepen te Vendndodhja(et) e Mbështetjes e caktuar në Urdhërin e Punës të Pritësit dhe, siç mund të jetë, i rezervuar nga Pritësi, si pjesë e marrëveshjes tuaj të Mbështetjes së Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft me modifikimet e mëposhtme:

- **Shërbimet e Paketës Bazë:** Përveç kur shënohet ndryshe, Shërbimet e Paketës Bazë (ato të shënuara me një "✓") do të jenë në dispozicion në Vendet tuaja të caktuara të Mbështetjes ose siç rezervohen në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes nga Pritësi në Urdhërin e Punës të Pritësit.
- **Shërbimet reaguese:** Shërbimet reaguese mund të ofrohen nga larg në vendndodhje të tjera përveç dhe duke përfshirë Pritësin.
- **Menaxhimi i dhënies së shërbimit (SDM):** Sipas përcaktimit në Urdhërin tuaj të Punës, SDM mund të jepet në Vendndodhjen(et) e caktuar të Mbështetjes të Pritësit dhe të Vendosjes pasardhëse. Disponueshmëria e shërbimeve SDM që janë përfshirë në Paketën tuaj Bazë do të caktohen nga Pritësi dhe menaxhohen nga menaxheri i llogarisë së Pritësit të suksesit të klientit. Dhënia e SDM do të kufizohet në orët e biznesit të vendndodhjes së Pritësit. Shërbimet shtesë SDM mund të kërkohen kur blini shërbime shtesë ose shërbime dhe zgjidhje të përmirësuara.
 - **SDM shtesë:** Burime SDM shtesë mund të blihen për Vendndodhjen(et) e Mbështetjes të Pritësit ose Vendndodhja(et) pasardhëse, siç tregohet në një Urdhër Pune dhe do të jepen në Vendndodhjen e caktuar të Mbështetjes. Sipas disponueshmërisë së burimeve dhe sa më sipër.

Disponueshmëria e shërbimeve opsionale (ato të shënuara me një "+" në tabelat e Mbështetjes të mësipërme) janë sa vijon:

- **Shërbimet proaktive**
 - Mund t'ju ofrohen Shërbime Proaktive, sasia e të cilave do të renditet në Urdhërin tuaj të Punës dhe do të jetë e disponueshme në vendndodhjen(et) e mbështetjes të përcaktuara në Urdhërin tuaj të Punës,
 - Shërbimet proaktive për vendndodhjen e përjashtimit nga taksat do të identifikohen në Urdhërin e punës për atë marrëveshje në rrjedhën e poshtme.
- **Shërbimet e mirëmbajtjes – Analiza e shkakut kryesor:** Shërbimet e blera do të jenë në dispozicion të personelit në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes.
- **Konsulenti për mbështetje teknologjike (STA):** Shërbimet STA do të jenë në dispozicion në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes siç përcaktohet në Urdhërin tuaj të Punës, më përjashtim të Vendeve të Përrjashtuara dhe varen nga disponueshmëria e burimeve.
- **Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara:** Të gjitha shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara mund të blihen për përdorim në secilin nga Vendet e Pritësit ose Vendndodhja pasardhëse. Sipas disponueshmërisë. Mund të zbatohen kufizime të tjera.
- Shërbime të tjera të blera të mbështetjes do të jenë në dispozicion në Vendndodhjen(Et) e Mbështetjes të caktuar në Urdhërin tuaj të Punës.

Kushtet e përgjithshme shtesë të ndihmës në shumë vende

Përveç atyre kushteve të përgjithshme të përvijuara këtu dhe në Urdhërin tuaj të punës, dhënia jonë e shërbimeve të përvijuara këtu bazohet në kushtet paraprake dhe presupozimet e mëposhtme:

- Ne mund t'i lejojmë personelit në vendndodhjen(t) të papërcaktuar të mbështetjes për të marrë pjesë në shërbimet Proaktive në distancë që janë blerë për një Vendndodhje të Mbështetjes

Pritëse ose Vendndodhja pasardhëse dhe të caktuar në Urdhërin e Punës. Pjesëmarrja e tillë do të lejohet sipas gjykimit të Microsoft.

- Kreditë Proaktive mund të shkëmbehen vetëm ndërmjet Vendodhjeve të Mbështetjes Pritëse ose Vendndodhja pasardhëse të renditura në Udhërin tuaj të Punës, përveç sipas shënimit. Të gjitha shkëmbimet do të përfundohen bazuar në valutat dhe çmimet e tanishme për Kreditet Proaktive në Vendndodhjet e Mbështetjes. Çmimet e tanishme mund të ofrohen nga përfaqësuesi tuaj i Shërbimeve të Microsoft Services representative. Çdo shkëmbim që rezulton në Kredite Proaktive të pjesëshme do të rrumbullakoset te njësia më e afërt. Kreditë Proaktive nuk mund të shkëmbehen me ose nga Vendet e Përrjashtuara.
- Klienti do të jetë i vetëm përgjegjës për të gjitha detyrimet e taksave që shfaqen për shkak të shpërndarjes ose shkëmbimit të shërbimeve të blera të ndihmës ndërmjet Vendndodhjes(eve) të Ndihmës të Pritësit dhe Vendndodhja pasardhëse.
- Ndryshimet ose shkëmbimet e Shërbimeve të bëra gjatë Kohëzgjatjes së Urdhërit të Punës mund të kërkojnë marrëveshje me shkrim.
- **Konsolidimi i faturimit:** Përveç kur shënohet ndryshe, do të jepet një faturë e vetme për shumën që duhet paguar, që përfshin të gjitha Shërbimet për të gjitha Vendndodhjet e Mbështetjes të treguara në Urdhërin tuaj të Punës. Taksat do të bazohen në vlerësimin e Nënshkruesit të Microsoft dhe Vendndodhjen tuaj të Pritësit. Klienti do të jetë i vetëm përgjegjës për të gjitha taksat shtesë që duhen paguar.
- **Përrjashtimet ndaj Konsolidimit të faturimit:** Shërbimet e blera për dhënie në Republikën e Indisë, Republikën Popullore të Kinës, Republikën e Kinës (Taivan), Republikën e Kinës (Hong Kong), Republikën e Koresë, Japoni, Zelandën e Re, Makau dhe Australi (**të gjitha Vendet të Përrjashtuara**) secili duhet të ketë një Urdhër të veçantë të Punës që rendit Shërbimet që do të jepen në atë Vendndodhje të Mbështetjes. Shërbimet do të faturohen në Vendndodhjen e Mbështetjes përkatëse do të përfshijnë të gjitha taksat e zbatueshme vendore.

2.5 Kushtet e përgjithshme shtesë

Shërbimet e Mbështetjes së unifikuar të "Microsoft" ofrohen mbi bazën e kushteve paraprahe dhe prezumimeve të mëposhtme.

- Paketa e shërbimeve bazë reaguese ofrohen në distancë në vendndodhjet e kontakteve të mbështetjes që përcaktoni ju. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në distancë në vendndodhjet që përcaktoni ju ose të renditura në Urdhërin tuaj të punës, përveçse kur përcaktohet ndryshe me shkrim.
- Paketa e shërbimeve bazë të reagimit ofrohen në anglisht dhe, aty ku ofrohen, mund të ofrohen në gjuhën që flisni. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në gjuhën e folur në vendndodhjen ku ofrohen shërbimet e "Microsoft", ose në anglisht, përveçse kur bihet dakord ndryshe me shkrim.
- Ne ofrojmë mbështetje për të gjitha versionet e produkteve të Shërbimeve në linjë dhe softuerët e "Microsoft" të hedhura në treg dhe që ofrohen përgjithësisht bazuar në regjistrimet e deklaruar të licencimit dhe marrëveshjet dhe/ose ID i llogarisë së faturimit në Shtojcën A të Porosisë tuaj të punë dhe identifikohen te Kushtet e produktit dhe publikohen herë pas here nga "Microsoft" në <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ose në një faqe vijuese të përcaktuar nga "Microsoft"), përveç nëse përcaktohet ndryshe në një Urdhër pune, një Provë materiale në këtë Përshkrim të shërbimeve të unifikuara të konsulencës dhe të

mbështetjes të ndërmarrjes, ose të përjashtuar specifikisht në portalin e mbështetjes në linjë në <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Për produktet në versionin beta dhe ato të hedhura në treg paraprakisht nuk ofrohet mbështetje, përveçse kur specifikohet ndryshe në dokumentin e bashkëngjitur.
- Të gjitha shërbimet, përfshirë shërbime shtesë të blera si pjesë e kushteve të një Urdhri pune mbështetjeje dhe gjatë tyre, humbasin nëse nuk përdoren gjatë kohëzgjatjes së Urdhrit të punës të zbatueshëm.
- Programimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve dhe seminarët mund t'i nënshtrohen anulimit nëse nuk plotësohet niveli minimal i regjistrimeve.
- Ne mund të kemi qasje në sistemin tuaj përmes lidhjes në distancë për të analizuar problemet me kërkesën tuaj. Personeli ynë do të ketë qasje në ato sisteme që autorizohen prej jush. Për të përdorur ndihmën e lidhjes në distancë, ju duhet të na pajisni me qasjen e duhur dhe pajisjet e nevojshme.
- Disa shërbime mund të kërkojnë prej nesh që të ruajmë, përpunojmë dhe të kemi qasje në të dhënat tuaja si klient. Kur veprojmë kështu, ne përdorim teknologji të miratuara nga "Microsoft", të cilat janë në pajtim me proceset dhe politikat tona të mbrojtjes së të dhënave. Nëse ju kërkon që ne të përdorim teknologji të pamiratuara nga "Microsoft", ju kuptoni dhe bini dakord se jeni ekskluzivisht përgjegjës për integritetin dhe sigurinë e të dhënave tuaja si klient dhe se "Microsoft" nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi në lidhje me përdorimin e teknologjive të pamiratuara nga "Microsoft".
- Nëse kërkohet anulim i një shërbimi të programuar më parë, "Microsoft" mund të zgjedhë të zbrisë një tarifë anulimi deri në 100 për qind të çmimit të shërbimit; nëse anulimi apo riprogramimi është kryer me më pak se 14 ditë njoftim paraprak përpara ditës së parë të dhënies.
- Kur blini shërbime shtesë, ne mund të kërkojmë përfshirjen e menaxhimit të ofrimit të shërbimeve për të lehtësuar ofrimin.
- Nëse keni porositur një lloj shërbimi dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, ju mund t'i vendosni shërbimit tjetër një vlerë ekuivalente, sipas rastit dhe ku bini dakord me burimin e dhënies së shërbimit tuaj.
- Jo të gjitha shërbimet shtesë mund të ofrohen në vendin tuaj. Ju lutem kontaktoni burimin e ofrimit të shërbimit për detaje.
- Ju bini dakord se kodi i vetëm jo i "Microsoft" tek i cili na jepni qasje është kodi që zotëroni ju.
- Shërbimet mund të përmbajnë Shpërndarje të shërbimeve, këshillim dhe udhëzime lidhur me kodin që zotërohet nga ju ose Microsoft ose dhënien direkt të shërbimeve të tjera të ndihmës.
- Kur ofron shërbime të Aktivizimit sërish, Microsoft nuk ofron kod të ndonjë lloji përveç kodit mostër.
- Klienti do të marrë përsipër të gjithë përgjegjësinë për dhe rreziqet e shoqëruara me zbatimin dhe mirëmbajtjen e cdo kodi të ofruar në kryerjen e shërbimeve të mbështetjes.
- Mund të ketë një minimum kërkesash platforme për shërbimet e blera.

- Shërbimet nuk mund t'u ofrohen klientëve tuaj.
- Nëse keni një Paketë bazë për Mbështetje të avancuar ose performance dhe ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, ne do t'ju faturojmë për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.
- Shërbimet e Konsulencës të GitHub ofrohen nga GitHub, Inc., një filial në pronësi të plotë të Microsoft Corporation. Pavarësisht nga ndonjë gjë që mund të jetë e kundërt në Porosinë tuaj të Punës, Deklarata e Privatësisë e GitHub në dispozicion në https://aka.ms/github_privacy dhe Shtojca mbi Mbrojtjen e të Dhënave dhe Pasqyra e Sigurisë e GitHub që gjenden në https://aka.ms/github_dpa do të aplikohen ndaj blerjes prej jush të Shërbimeve të Konsulencës të GitHub.
- Kërkesa paraprake dhe supozime shtesë mund të përcaktohen në dokumentet përkatëse.

2.6 Përgjegjësitë tuaja

Optimizimi i përfitimeve për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar të Microsoft është e mundshme pas përmbushjes së përgjegjësisë të mëposhtme nga ana juaj, përveç atyre të përcaktuara në çdo provë materiale që zbatohet. Moszbatimi i përgjegjësisë të mëposhtme mund të rezultojë në vonesa të shërbimit:

- Do të caktoni një administrator shërbimesh mbështetjeje i cili është përgjegjës për të drejtuar skuadrën tuaj dhe për menaxhimin e të gjitha aktiviteteve të mbështetjes dhe proceseve të brendshme për paraqitjen e kërkesave për incidente mbështetjeje.
- Nëse blini Shërbime të Mbështetjes në Shumë Vende do t'ju kërkohet të caktoni një administrator shërbimesh mbështetjeje për Vendndodhjen tuaj të Mbështetjes të Pritësit, i cili është përgjegjës për të drejtuar skuadrën tuaj vendore dhe për menaxhimin e të aktiviteteve tuaja të mbështetjes dhe proceseve të brendshme vendore për paraqitjen e kërkesave për incidente mbështetjeje. Dhe mund të kërkohet të caktoni një një administrator shërbimesh mbështetjeje në Vendndodhje të tjera të Mbështetjes.
- Mund të përcaktoni kontakte të mbështetjes reaguese, sipas nevojës, të cilët janë përgjegjës për krijimin e kërkesave të mbështetjes përmes faqes së internetit të mbështetjes të "Microsoft" ose me telefon. Administratorët Cloud për shërbimet tuaja me bazë Cloud mund të paraqesin gjithashtu kërkesa mbështetjeje Cloud përmes portaleve të mbështetjes që zbatohen.
- Për kërkesa mbështetjeje për shërbime në linjë, administratorët e "Resë kompjuterike", për sa u përket shërbimet tuaja me bazë reje kompjuterike, duhet t'i dorëzojnë kërkesat për mbështetje përmes portalit përkatës së mbështetjes të shërbimit në linjë.
- Kur paraqitni një kërkesë për shërbim, kontaktet tuaja të mbështetjes reaguese duhet të kenë njohuri bazë për problemin në fjalë dhe aftësinë për ta riprodhuar problemin në mënyrë që të ndihmojnë "Microsoft" në diagnostikimin dhe klasifikimin e problemit. Këta individë duhet të kenë dhe njohuri për produktet e mbështetura nga "Microsoft" dhe sistemin tuaj "Microsoft", në mënyrë që të ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve të sistemit dhe të asistojnë "Microsoft" në analizimin dhe zgjidhjen e kërkesave për shërbim.
- Kur dorëzoni një kërkesë për shërbim, kontakteve tuaja të mbështetjes reaguese mund t'u duhet të kryejnë veprimet për përcaktimin dhe zgjidhjen e problemit, siç u kërkohet prej nesh. Këto mund të përfshijnë kryerjen e gjurmimeve në rrjet, kapjen e mesazheve të gabimeve,

grumbullimin e informacionit të konfigurimit, ndryshimin e konfigurimeve të produktit, instalimin e versioneve të reja të softuerëve ose komponentëve të rinj, ose modifikimin e proceseve.

- Ju bini dakord që të punoni me ne për të planifikuar përdorimin e shërbimeve bazuar në shërbimet që keni blerë.
- Ju pranoni të na njoftoni për çdo ndryshim në kontaktet e emëruara të caktuara në Urdhrin e punës.
- Ju jeni përgjegjës për rezervimin e të dhënave tuaja dhe për rikonstruktimin e skedarëve të humbur apo të ndryshuar si rezultat i avarive katastrofike. Ju jeni gjithashtu përgjegjës për zbatimin e procedurave të nevojshme për të ruajtur integritetin dhe sigurinë e softuerëve dhe të dhënave tuaja.
- Ju bini dakord, aty ku është e mundur, t'u përgjigjeni anketave tona për matjen e shkallës së kënaqësisë së klientëve të cilat ne mund t'ju japim herë pas here në lidhje me shërbimet.
- Ju jeni përgjegjës për shpenzimet e udhëtimit dhe shpenzimet që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.
- Mund t'ju kërkohet nga burimi i ofrimit të shërbimit që të përmbushni përgjegjësi të tjera specifike për shërbimin që keni blerë.
- Kur përdorni shërbimet Cloud si pjesë e kësaj mbështetjeje, duhet të blini ose të keni një abonim ose plan tarifor ekzistues për shërbimin online që zbatohet.
- Pranoni të paraqitni kërkesa për shërbime dhe shërbime e zgjidhje të pëmirësura proaktive, së bashku me çdo informacion të nevojshëm apo që vlen për rastin, jo më vonë se 60 ditë para datës së skadimit të Urdhrit të punës që vlen për rastin.
- Pranoni t'i jepni skuadrës sonë të ofrimit të shërbimit që do të jetë në vend akses të arsyeshëm në telefon dhe internet me shpejtësi të lartë, si dhe akses në sistemet tuaja të brendshme dhe mjetet diagnostikuese, sipas rastit.

© 2023 Microsoft Corporation. Të gjitha të drejtat të rezervuara. Ndalohet rreptësisht çdo përdorim apo rishpërndarje e këtyre materialeve pa autorizim shprehimor nga Microsoft Corp.

"Microsoft" dhe "Windows" janë marka tregtare të regjistruara të "Microsoft Corporation" në Shtetet e Bashkuara dhe/ose në vende të tjera.

Emrat e kompanive dhe të produkteve aktuale të përmendura këtu mund të jenë marka të zotëruesve të tyre përkatës.