

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

Janar 2024

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	11
	Menaxhimi i dhënies së shërbimit	13
	2.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuar	15
	Inxhinieri e caktuar e përmirësuar	16
	Reagim i unifikuar i përmirësuar	18
	Reagimi i shpejtë	21
	Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure	22
	Office 365 Engineering Direct	24
	Mbështetje zhvilluesi	24
	GitHub Engineering Direct	24
	Mbështetja teknike e rëndësishme të lartë	24
	Azure Engineering Direct	25
	Reagimi ndaj incidentit të sigurisë kibernetike i Microsoft	29
	2.4 Mbështetja në shumë vende	30
	Shqyrtimi i Mbështetjes në shumë vende	30
	Si të blini	30
	Kushtet e përgjithshme shtesë të ndihmës në shumë vende	31
	2.5 Kushtet e përgjithshme shtesë	31
	2.6 Përgjegjësitë tuaja	33

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 që 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 termit të Porosisë së Punës dhe 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

përkruhet 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 përdoren gjatë periudhës vjetore të zbatueshme.
- Lejimi Fleksibël nuk mund të përdoret për shërbime të Menaxhimit të Dhënies së Shërbimit, siç përcakohet këtu.
- Nëse keni porositur një lloj shërbimi me Lejime Fleksibël dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, 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	+
Shërbimet e arkitekturës	+

+ - 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 projektive, por zakonisht nuk janë produkte të gatshme për prodhim.

Shërbimet e arkitekturës: Një angazhim, i strukturuar si një seri diskutimesh të drejtuara nga një ekspert i Microsoft. Ekspertët tanë do të punojnë me klientët për të shndërruar kërkesat e biznesit në arkitektura të personalizuar të zgjidhjes që do të përshpejtojnë suksesin e dhënies. Këto diskutime mund të përfshijnë vlerësimin e kërkesave teknike, ekzaminimin e dizajnit të arkitekturës ekzistuese dhe dhënien e këshillave teknike me përvojë për praktikën më të mirë të zgjidhjeve të arkitekturës. Ky proces synon të krijojë një dizajn të zgjidhjes teknike që përputhet me qëllimet e dhëna dhe shërben si një dokument reference vendimtar për fazën e dhënies së produktit.

Shërbimet e zbatimit

Shërbimet e zbatimit ofrojnë ekspertizë teknike dhe për menaxhimin e projekteve për të përshpejtuar 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 ngarkesë 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, burimi 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 praktikën e rekomanduar nga Microsoft. Ky shqyrtim kryhet qoftë në vendndodhje apo në distancë nga një burim i Microsoft.

Programi i vlerësimit të rrezikut dhe integriteti 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	+

Llojet e shërbimeve të optimizimit	Plani
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 metoda moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë novacion, 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 rene 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 rene kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përmirësuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurtë. 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 mbështetjejeje 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 personalizuara (shërbime Mirëmbajtjeje, Optimizimi dhe Edukimi)	⊕
Konsulenti për mbështetje teknologjike	⊕
Inxhinieri e caktuar	⊕

⊕ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Shërbimet e personalizuara proaktive: Një përfshirje e kujdesshme me burimet e Microsoft" për të ofruar shërbime sipas drejtimit të klientit, personalisht ose në linjë, të cilat nuk janë përshkruar 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.

Inxhinieria e caktuar e (DE): Zgjidhja(e) e analizuar dhe që synojnë rezultatin, bazuar në praktikat dhe parimet e rekomanduara nga Microsoft që rrisin në maksimum vlerën e investimit tuaj në teknologjinë e Microsoft. Një ekspert teknik drejtues do të punojë nga afër me ekipin tuaj përmes angazhimit dhe do të mbështetet në ekspertë të tjerë të Microsoft sipas nevojës, për të dhënë drejtim teknik të personalizuar për mjedisin tuaj, për të ndihmuar me dhënien dhe/ose optimizimin e zgjidhjeve tuaja të Microsoft. Këto angazhime përmbajnë shërbime të përfshira të paracaktuara që synojnë rezultate të caktuara, përfshirë shërbime që shkojnë nga vlerësimi dhe planifikimi, te përmirësimi i aftësive dhe dizajni, te konfigurimi dhe zbatimit.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Duhet të keni një kontratë aktuale për shërbime Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft për të mbështetur një shërbimet tuaja DE. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft skadon ose përfundohet, shërbimi juaj DE do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Shërbimet DE 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 DE mbështesin produktet dhe teknologjitë specifike të "Microsoft" të përzgjedhura nga ju dhe të renditura në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet DE ofrohen në një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e përcaktuar dhe të identifikuar në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet DE 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.

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, 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 online 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	+
Shtesa të menaxhimit të mbështjetes 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 mbulohen nga portali i mbështetjes së shërbimit në linjë, menaxhohen nga brenda portalit online të Shërbimeve të Microsoft.

Përkufizimet e shkallës së rëndësisë dhe kohët e reagimit fillestar të përlogaritura 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, 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. Mund të kërkonit 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>Mbikqyre e gjendjes kritike²</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 përqësuar</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>Akses 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 Mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse 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 përfshirë 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, kryejmë një analizë të strukturuar të shkaqeve të mundshme të një incidenti të vetëm, ose të një sërë problemesh. 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 në mënyrë dixhitale 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 blijnë.

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 aktivitetesh për t'ju siguruar që ekipi i mbështetjes së Microsoft të jetë në përputhje 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 personalizuar 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 që 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 Provën 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	+
O365 Engineering Direct	+
Mbështetje zhvilluesi	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë	+
Azure Engineering Direct	+
Reagimi ndaj incidentit të sigurisë kibernetike të Microsoft	+

+ - 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 gjithsej 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, prioritizohen dhe caktohen sipas marrëveshjes së palëve gjatë mbledhjes së parë dhe dokumentohen si pjesë e planifikimit tuaj të ofrimit të shërbimit. Klienti shumëshitetsh 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 Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft për të mbështetur një shërbimet tuaja EDE. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetjeje 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 përjashtuar 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.

Inxhinieri e krijuar e përmirësuar reaguese (REDE): Një përfshirje teknike e thellë dhe e vazhduar e përqëndruar në mbështetje reaguese për zgjidhjen e përshpejtuar të incidenteve të drejtvendosur me produkte dhe shërbime në linjë specifike të Microsoft të zgjedhur nga ju dhe të emërtuar në Urdhërin e Punës tuaj. Shërbimet REDE do të ofrohen nga një inxhinier i caktuar që do të ndërtojë një njohuri të thellë të përdorimit tuaj të produkteve dhe shërbimeve në linjë të Microsoft brenda mjedisit tuaj. Orët e shërbimit REDE zbriten nga orët tuaja gjithsej të blera ndërsa përdoren dhe jepen.

Fushat e fokusit për shërbimet REDE:

- Zhvillim i një takimi fillestar për të diskutuar përparësitë dhe rekomandimet. Rezultatet e këtij takimi do të dokumentohen në planin tuaj të dhënies së shërbimit.
- Pjesëmarrje në mbështetje për zgjidhjen e incidenteve të Rëndësisë 1 dhe Rëndësisë A.
- Me kërkesën tuaj, pjesëmarrje në mbështetje për zgjidhjen e incidenteve të rëndësisë tjetër.
- Punë në bashkëpunim me burimet e Menaxhimit të Dhënies së Shërbimit dhe Menaxhimit të Mbështetjes Reaguese tuaj, si dhe ndonjë burimi tjetër të Microsoft të përfshirë në aktivitetet tuaja të mbështetjes për incidente, për të lehtësuar mbështetjen reaguese për zgjidhjen efikase dhe të efektshme të incidentit dhe planifikimin për parandalimin e incidentit të ardhshëm.
- **Shërbimet reaguese**
 - Zhvillim dhe mbajtje e një njohurie të thellë e përdorimit tuaj të produkteve dhe shërbimeve në linjë tona në mjedisin tuaj dhe do të përfshijë atë njohuri në aktivitet e tyre lidhur me mbështetjen për zgjidhjen e incidentit.
 - Ofrim për inxhinierët teknike të Microsoft informacion mbi përdorimin e produkteve dhe shërbimeve në linjë tona brenda mjedisit tuaj.
 - Ofrim të përparuar të zgjidhjes së problemeve dhe ekspertizë të korrigjimit për të lehtësuar mbështetjen e shpejtë për zgjidhjen e incidentit.
 - Atje ku është në dispozicion për produktet dhe shërbimet në linjë të përfshira të Microsoft, të kryejë analizë të shkakut rrënjë mbi incidentet e rëndë që ndikojnë mbi biznesin dhe të japë rekomandime sesi probleme të ngjashme mund të lehtësohen në të ardhmen.
 - Përveç kësaj, inxhinieri i REDE-s mund të sjellë burime teknike shtesë sipas nevojës.
- **Shërbimet proaktive**
 - Dokumentimi dhe bashkëndarja me ju e rekomandimeve të përdorimit të shërbimeve të mbështetjes aktive (p.sh. recensa të aftësisë mbështetëse, kontrolle të integritetit,

seminare dhe programe të vlerësimit të rrezikut) për të identifikuar mundësi për të përmirësuar kohën e punës dhe për të lehtësuar ndërprerje të funksioneve të rëndësishme të biznesit.

- Me kërkesën tuaj, inxhinieri i REDE-s mund të kryejë shërbime aktive të rëna dakord.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Duhet të zbatoni dhe të keni një marrëveshje për Mbështetjen e unifikuar të Microsoft në mënyrë që t'ju ofrojmë shërbime REDE. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft skadon ose përfundohet, shërbimi juaj REDE do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Inxhinieri i REDE-s caktohet përveç burimit të zgjidhjes teknike të Microsoft përgjegjës për mbështetjen për zgjidhjen e incidentit.
- Shërbimet REDE 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 REDE jepen në vendin(et) e caktuar të mbështetjes ku blihen shërbime të tilla sic identifikohet në Urdhërin tuaj të punës.
- Shërbimet REDE jepen nga larg përveç nëse është rënë dakord përndryshe paraprakisht me shkrim. Atje ku vizitat në vend blihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, do t'ju faturojmë për shpenzime të arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.
- Shërbimet REDE nuk modifikojnë kohët e reagimit të mbështetjes reaguese ndaj incidentit që janë të zbatueshme përmes ofertave që ju mund të keni të drejtë të përfitoni të tjera të mbështetjes nga Microsoft.

Përgjegjësitë tuaja

Optimizimi i përfitimeve të shërbimeve REDE tuaja varet nga përmbushja prej jush e përgjegjësive të mëposhtme. Moszbatimi i përgjegjësive të mëposhtme mund të rezultojë në vonesa të shërbimit ose mund të pengojë aftësinë tonë për të bërë shërbimet.

- Do t'ju ofroni inxhinierit të REDE-s orientim, trainim, dokumentacion dhe komunikime të tjera sipas nevojës për të lehtësuar një njohuri të thellë të përdorimit tuaj të produkteve dhe shërbimeve online tona brenda mjedisit tuaj.
- Duhet të filloni kërkesa për mbështetje të incidentit dhe duhet të merrni pjesë aktivisht me ne në diagnostifikimin dhe zgjidhjen e incidentëve ku mbështeteni.
- Duhet të veproni si administrator i mjedisit tuaj.
- Duhet të ofroni informacion për zgjidhjen e problemit sipas kërkesës (për shembull, skedarë të evidencës së korrigjimit dhe gjurmës).

Reagim i unifikuar i përmirësuar

Reagim i unifikuar i përmirësuar: Reagimi i unifikuar i përmirësuar (UER) ofron mbështetje të përshtetshme 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.

Për të marë 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 të trajtimit të 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).

Analiza e shkakut rrënjë (RCA) është e disponueshme vetëm për teknologji të caktuara Microsoft dhe mund të hasë një tarifë shtesë. RCA nuk është një shërbim i përfshirë në Reagimin e unifikuar të përmirësuar por mund të kërkohet nga anëtarët e ekipit tuaj të CSAM ose Menaxhimit të përmirësuar të incidentit gjatë incidentit. Një anëtar i ekipit të menaxhimit të përmirësuar të incidentit do t'ju informojë nëse një RCA 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, në gjuhën kineze 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 online 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 reaguese 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 larg 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 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, 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 Mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse 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 përfshirje 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 zgjidhjes së problemeve u përcillen direkt inxhinierëve të mbështetjes së Reagimit të shpejtë me ekspertizë në shërbimin e resë kompjuterike. 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, 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</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</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>

Ashpësia dhe situata e Reagimit të shpejtë	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>	<p>operacioneve të shërbimeve në re kompjuterike</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	

¹ Mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24x7 nëse 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 planifikuara të biznesit.

Përpara dritares së përkufizuar të ngjarjes, ekipi AEM do të kryejë një vlerësim të ngjarjes dhe zgjidhjes në sferë, do të japë rekomandime për lehtësimin e ndonjë rreziku të sferës dhe do të jetë në dispozicion 24x7 gjatë periudhës së mbulimit të ngjarjes së përkufizuar.

Konsiderojmë një ngjarje kritike të biznesit të sferës si një aktivitet në një moment kohor që pritet nga klienti e cila paraqet një rrezik/ndikim të lartë për klientin duke kërkuar kështu nivele më të lartë të disponueshmërisë dhe cilësisë së funksionimit të shërbimit.

Shembuj të ngjarjeve kritike të biznesit:

- Ngarkesë e parashikueshme e lartë në një zgjidhje ekzistuese
- Vendosja e një veçorie të re në një zgjidhje ekzistuese Azure
- Vendosja e një zgjidhje të re në Azure
- Migrimi nga një furnizues në mjedise ose një furnizues tjetër në re kompjuterike tek Azure

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

Si pjesë e aktiviteteve përpara ngjarjes, ekipi AEM 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.

AEM 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.

Ngjarje kritike të biznesit mund të kërkojnë deri në pesë (5) ditë kalendarike të mbulimit të njëpasnjëshëm të ngjarjes; 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 se 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 6 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 mund të anulohet nëse klienti nuk është në gjendje të japë burime ose përgjigje të përshtatshme gjatë dhënies së shërbimit AEM.

AEM është në dispozicion vetëm për klientë që kanë zgjidhje në Renë kompjuterike publike Azure. AEM nuk është në dispozicion për klientë që kanë mjedise të resë kompjuterike qeveritare Azure ose sovraane. Dhënia e AEM-së është vetëm në anglisht dhe nuk ofron asnjë shërbime të ndihmës në gjuhë vendore.

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</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 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 burimeve 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>	<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>	
---	--	--

¹ Mund të kemi nevojë të zbrësim 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 të AEM-së 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.

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 në renë kompjuterike, vlerësime prekshmërie, zgjidhje ALM/DevOps, cikël zhvillimi sigurie, rishikime kodi, performancë dhe monitorim, modernizim aplikacionesh, implementim Interneti i gjërave (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, recensat 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 bashkësi 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 Mbështetje të Unifikuar Microsoft për të mbështetur shërbimet tuaja SfMC. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetje të Unifikuar Microsoft skadon ose përfundohet, shërbimi juaj SfMC do të përfundojë në të njëjtën datë.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Shqyrtim dhe fushë e mbulimit

Azure Engineering Direct (AED) ofron mbështetje të përmirësuar për mjedisin e prodhimit Microsoft Azure të klientit që përfshin hyrje me prioritet direkt tek ekipi i inxhinierëve të Shërbimeve Azure.

Qëllimi i AED-së është të përshpejtojë kohën ndaj vlerës të klientit për shërbimet e regjistruara të Azure përmes aftësive teknike të forta të ekipit të AED, njohurisë së thellë të klientit dhe aftësisë për të angazhuar organizatën kryesore inxhinierike të Azure. Kjo lejon që AED të këshillojë për klientin brenda inxhinierisë dhe të japë një përvojë të personalizuar për të përmbushur më mirë nevojat teknike të biznesit të tyre.

Ky shërbim i përmirësuar i mbështetjes do të jetë në dispozicion vetëm për të gjitha produktet dhe abonimet e shërbimeve në renë kompjuterike të Microsoft Azure të licencuara në mënyrë të vlefshme, të vëna në treg dhe përgjithësisht në dispozicion të klientit siç janë identifikuar në Shtojcën A të Urdhrit të Punës dhe janë blerë nga klienti ose filiali i klientit: i) sipas regjistrimeve dhe marrëveshjeve të licencimit, siç tregohet në Shtojcën A; dhe ii) gjatë Afatit të këtij Urdhri të Punës. Këto produkte dhe abonime përjashtojnë ato të blera nga cilado palë që nuk është filial i Klientit nga Data e Fillimit të Mbështetjes, e njohur këtu e më poshtë si 'Abonime të regjistruara.'

Tarifat e Microsoft të unifikuar për këtë shërbim të përmirësuar të mbështetjes bazohen në një strukturë të shkallëzuar të tarifës së bashku me vlerën totale çdo vit për produktet e Microsoft Azure të licencuar në mënyrë të vlefshme, të lëshuara në mënyrë komerciale dhe përgjithësisht të disponueshme nga klienti dhe shërbimet Azure të abonimeve në renë kompjuterike siç identifikohen në Shtojcën A të Urdhri të Punës (së bashku, "Shpenzimi i vlerësuar i produktit") për të llogaritur tarifat direkte inxhinierike të Azure të Microsoft të unifikuar për Kohëzgjatjen e mbështetjes siç përshkruhet në Urdhrin e Punës të klientit.

Nëse Shpenzimi i vlerësuar i produktit të një klienti në kohën e zbatimit të kontratës është i barabartë me ose kapërcen \$60,000,000 (gjashtëdhjetë milionë dollarë) ose nëse klienti zgjedh të paguajë çmimin dysHEME të tiparit të zgjeruar siç detajohet në Urdhrin e Punës, klienti ka përfiton gjatë të gjithë periudhës së plotë të kontratës të gjitha tiparet e listuara në Seksionet 2.1 dhe 2.2, të përkufizuara këtu e më poshtë si "Klientë me tipare të zgjeruara". Të gjithë klientët e tjerë përfitojnë vetëm tiparet e listuara në Seksionin 2.1.

AED do të punojë me klientin gjatë gjashtëdhjetë (60) ditëve të para të Urdhrit të Punës për parametrizuar Abonimet e regjistruara të klientit. Aktivitetet gjatë gjashtëdhjetë ditëve të para janë të kufizuara në parametrizime dhe zbulimin për të krijuar njohurinë e biznesit dhe nevojave teknike të klientit. Që ekipi AED të krijojë atë njohuri të qëllimeve, biznesit, projekteve dhe mjedisit të klientit, klienti duhet të ofrojë dokumentacion nëse kërkohet dhe të marrë pjesë në aktivitete të parametrizimit gjatë gjashtëdhjetë (60) ditëve të para të afatit të kontratës.

Teknologjitë jashtë sferës për këtë shërbim të përmirësuar të mbështetjes përfshijnë, por nuk janë të kufizuara në US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing &

Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ose Universal Print.

2. Tiparet

Për skenarët e aktivizimit sërish, kërkesat duhet të fillojnë përmes një rasti të mbështetjes, duke përdorur Mbështetjen për zgjidhjen e problemit ("PRS") siç tregohet në përshkrimin e shërbimit që referohet në Urdhrin e Punës të klientit. Ju lutemi vini re se zbatohen kohët standarte të reagimit së pritur. Rastet e mbështetjes do të caktohen me përparësi tek ekipet e specializuar për ndihmë shtesë, nëse është e nevojshme.

AED ndjek përkufizimet e shkallës së incidenteve, kohën e përlogaritur të reagimit fillestar dhe kërkesat e paraqitjes që detajohen në Urdhrin e Punës të klientit. Reagimi fillestar në incidentet Azure do të jetë nga inxhinierët e mbështetjes të Reagimit të shpejtë të Azure siç tregohet përshkrimin e shërbimit që referohet në Urdhrin e Punës të klientit..

Këta inxhinierë të mbështetjes do të vlerëojnë dhe përcaktojnë nëse nevojitetn burime teknike shtesë për të zgjidhur një incident që ndikon në Abonimet e regjistruara të klientit vetëm, dhe nëse nevojitet, do të përshkallëzojnë tek AED dhe do të angazhojnë ekipe shtesë të inxhinierëve të përshtatshëm të shërbimit brenda grupit të produktit, sipas nevojës, për ndihmë të menjëhershme me incidentin.

2.1 Ofruar për të gjithë klientët:

Ndërfaqe inxhinierike direkte: Qëllimi i këtyre shërbimeve është të ndihmojnë dhe të lehtësojnë nevojat e ngutshem të klientit me inxhinierinë për t'u dhënë përparësi riparimeve dhe për të përshpejtuar adoptimin.

- Përkrahje në inxhinierinë Azure. AED do të angazhohet me ekipin e operacioneve në renë kompjuterike të klientit për të nxitur rezultate pozitive në projekte brenda Abonimeve të regjistruara, të mbështetura në një kuptim të profilit të tyre në Azure për të zhbllokuar klientët dhe për të shkuar më shpejt tek lehtësimi.
- Menxhimi i krizës i drejtuar nga inxhinieria. Nëse inxhinierët e mbështetjes të Reagimit të shpejtë të Azure Rapid Response kanë përshkallëzuar një incident tek AED, AED do të krijojë partneritet me ekipe të shërbimit të Azure për të bërë të mundur angazhimin më të shpejtë të ekspertit të çështjes dhe komunikim e menaxhim të përditësuar, duke ofruar disponueshmëri 24x7 për të shkuar më shpejt tek lehtësimi. Inxhinierët e mbështetjes të Reagimit të shpejtë të Azure mund të përshkallëzojnë incidentet tek AED që janë brenda sferës së marrëveshjes së Reagimit të shpejtë të Azure.
- Orkestrimi i menaxhimit të problemeve. AED do të punojë me klientin dhe ekipet e shërbimit të Azure për të parandaluar një përsëritje të incidenteve të rënda të klientit përmes njësi të synuara të riparimit që përmirësojnë qëndrueshmërinë e infrastrukturës së një klienti dhe stabilitetin e platformës Azure me synimin e përvoja të ciklit të mbyllur. AED zgjeron shërbimin e Analizës së shkakut bazë (RCA) të përshkruar në përshkrimin e shërbimit të referuar në Urdhërin e Punës të klientit. Kur kërkohet shprehimisht përpara shtatë (7) ditëve kalendarike të mbylljes së incidentit, AED do të kryejë një analizë të strukturuar të shkaqever të mundshme të një incidenti të vetëm ose të një seri problemesh që kanë lidhje, të kufizuar në produktet dhe

abonimet në renë kompjuterike të klientit që nuk ndikojnë tek klientët e tjerë. Klienti do të jetë përgjegjës për të punuar me ekipin e "Microsoft" për të ofruar materiale si p.sh. skedarë evidence, gjurmë rrjeti apo informacione të tjera diagnostikuese. RCA janë të disponueshme vetëm me kërkesë përmes inxhinierit të AED të drejtvendosur me klientin për incidentet që ndikojnë mbi prodhimin. RCA do të ofrohen brenda dhjetë (10) ditëve të biznesit nga kërkesa ose lehtësimi i incidentit, cilado që vjen më vonë.

Përshpejtimi i rezultatit të biznesit: Këto aktivitete nxisin objektivat e biznesit të klientit anembanë ekosistemit të Azure për të ndihmuar në përshpejtimin e realizimit të vlerës së klientit me qëllimin e përmirësimit të kthimit të investimit (ROI).

- Dhënia e planeve të përmirësimit të shërbimit proaktiv. AED do të punojë me klientin për të trajtuar sfidat e tanishme të klientit përmes analizës së prirjeve që shfaqen në partneritet me ekipet e shërbimit të Azure. Kjo analizë mund të fokusohet në një shumëllojshmëri fushash, duke përfshirë qëndrueshmërinë e zgjidhjeve, sigurinë, rendimentin, ose optimizimin e kostos të klientit dhe mund të shpjerë në rekomandime që klienti t'i zbatojë. Gjithashtu mund të përfshijë aktivitet si praktika të incidentit, lehtësim të infrastrukturës së rrezikut dhe mbështetje të analizimit përpara prodhimit siç është e përshtatshme për fokusin e analizës. Dy (2) Plane të përmirësimit të shërbimit (SIP) mund të kërkohen në një periudhë dymbëdhjetë mujore.
- Mbështetje për projektet e rëndësishme të klientit. AED do të krijojë partneritet me role të lidhura me klientin e Microsoft dhe ekipet inxhinierike të Azure të tjera për të përshpejtuar realizimin e vlerës në të gjitha Abonimet e regjistruara dhe për të siguruar se projektet e rëndësishme të klientit fillojnë siç planifikohet duke punuar për të minimizuar kohën për të angazhuar ekspertët e përshtatshëm të Azure për çështjen, për të hequr bllokuesit inxhinierikë ku është e mundur dhe për të pakësuar kohën për lehtësimin në incidentët e përshkallëzuar.
- Nxitja e komenteve për veprim dhe thellimi i njohurisë e ekspertizës së klientit anembanë ekipeve të dhënies së Azure. Anembanë të gjitha Abonimeve të regjistruara, AED do të edukojë ekipet e dhënies së mbështetjes së Azure për nevojat e biznesit dhe teknike të klientit për të lejuar një përvojë të personalizuar me qëllimin e përmbushjes së kërkesave të tyre të biznesit, nxitjen e lehtësimit më të shpejtë të incidentit dhe përmirësimin e përvojës së përgjithshme të klientit nga mbështetja e Azure.
- Komentet këshillimore të klientit. Microsoft ofron mundësi përmes disa kanaleve të komunikacionit që organizata e klientit mund të përdorë për dhënë komente lidhur me vlerësimin e tipareve dhe Shërbimeve të Azure. Komentet e marra paraqiten direkt tek udhëheqja e inxhinierisë së shërbimeve brenda Microsoft. Ekipi i Përvojës së klientit të Azure (CXP) bashkërendon mundësitë për të dhënë komente. Pas aktivizimit të një shërbimi AED, ekipi CXP do të krijojë dialog me organizatën e konsumatorit përmes menaxherit të caktuar të llogarisë së suksesit të klientit për të krijuar kanale të komunikimit.

2.2 Tiparet e zgjeruara: Këto tipare janë të kufizuara te Klientët e tipareve të zgjedura siç përkufizohet më sipër. Vetëm klientët që përbushin këtë përkufizim dhe tregohen si të tillë në Urdhrin e Punës të klientit kanë të drejtë të marrin gjithashtu këto tipare.

- **Monitorim i platformës:** AED bazohet në njohurinë e profilit të klientit të Azure dhe telemetrinë e brendshme nga më shumë se 20 shërbime të Azure për të konfiguruar monitorë me pragëzime specifike lidhur me kapacitetin, (rendimentin (si vonesa), lidhshmëria (si gabime të autorizimit) ose disponueshmëria. Disa shërbime të Azure mund të përjashtohen; klienti mund të kërkojë një listë të shërbimeve të mbuluara nga menaxheri i suksesit të klientit (CSAM) i tyre ose nga ekipi AED gjatë parametrizimit. AED do të mbulojë deri në shtatë (7) 'Skenarë të monitorimit' të rënë dakord reciprokisht, të cilët janë përkufizuar si një bashkësi e burimeve të Azure që nxisin një veprim specifik. Monitorët dhe pragëzimet e caktuar mbështeten në telemetrinë konfidenciale të Microsoft Azure dhe nuk do t'i jepen ose ekspozohen klientit. Këta skenarë do të përkufizohen gjatë periudhës gjashtëdhjetë ditore të parametrizimit të AED. Klienti mund të marrë pjesë plotësisht në procesin e përkufizimit dhe të ofrojë të gjitha materialet e kërkuara. Monitorët do të jenë gati për analiza brenda 30 ditësh nga përfundimi i periudhës së parametrizimit. Pasi analiza e monitorëve ka përfunduar dhe Microsoft i tregon klientit se monitorët janë gati, AED ofron mbulim 24/7 për t'iu përgjigjur dhe për të shpërndarë me përparësi çdo monitorë të shkaktuar, bazuar në pragëzimin e caktuar nga Microsoft përmes tiparit të përfshirë "Menaxhimi i krizave i drejtuar nga inxhinieria," siç përcaktohet më sipër. Nëse klienti nuk ka krijuar një rast të mbështetjes duke përdorur Mbështetjen për zgjidhjen e problemit ("PRS") siç tregohet në përshkrimin e shërbimit të referuar në Urdhrin e Punës të klientit për çështjen e identifikuar, atëherë ekipi AED do të kërkojë që klienti të krijojë një rast të mbështetjes për të lehtësuar përpjekjet e zgjidhjes së problemit.
- **Trajtimi me doreza të bardha i ndërprerjes së platformës:** Gjatë një ndërprerjeje të deklaruar të Azure, e përkufizuar si një ndërprerje që ndikon shumë klientë dhe që është deklaruar si një ndërprerje në portalin e Azure, AED do të ofrojë komunikime të personalizuara te kontaktet e identifikuar paraprakisht të klientit për t'i mbajtur të informuar lidhur me gjendjen dhe për t'u dhënë hollësi sesi ndërprerja mund t'i ndikojë ndërsa bëhen të disponueshme. Me kërkesën e klientit, AED do të punojë me klientin në përpjekje të vetë-zgjidhjes, si kalimin në një zonë të ndryshme të disponueshmërisë nëse është e përshtatshme.
- **Mbështetje globale e Know-Me për menaxhimin inxhinierik të krizës:** Mbulim i zgjeruar, global, i përshtatur për klientin për tiparin "Menaxhimi inxhinierik i krizës" i përkufizuar në seksionin më sipër ofrohet për të bërë të mundur një përvojë më të personalizuar dhe të qëndrueshme jashtë orëve kryesore të biznesit. Kjo përvojë e përmirësuar mund të zgjerohet në tipare të tjera siç është e përshtatshme. 'Know-me' përkufizohet si njohuri e kontekstit dhe mjedisit të biznesit të klientit me qëllimin e nxitjes së lehtësimit më të shpejtë të incidentit dhe përmirësimin e përvojës së përgjithshme të mbështetjes së klientit nga Azure.

3. Kërkesa paraprake dhe supozime të AED

Përveç atyre kërkesave paraprake dhe supozimeve që përvijohen në Urdhrin e Punës të klientit, dhënie e Shërbimeve nga Microsoft, siç përvijohet në këtë Shtojcë, bazohet në kërkesat paraprake dhe supozimet e mëposhtme:

- a) Cilësia e funksionimit të Microsoft e shërbimeve AED varet nga bashkëpunimi, pjesëmarrja aktive dhe përfundimi në kohë i përgjegjësisë të caktuara të klientit.

- b) Klienti do të mbajë një plan aktiv të shërbimit të Mbështetjes për ndërmarrjes të Microsoft dhe Reagimi i shpejtë i Azure gjatë gjithë kohës së kësaj Shtojce.
- c) Të gjitha tiparet janë të disponueshme vetëm në gjuhën angleze.
- d) Dhënia do të jetë në largësi përveç nëse është rënë dakord përndryshe 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.
- e) Nëse një incident nuk është i izoluar në organizatën e klientit dhe është duke ndikuar një pjesë më të madhe të mjedisit të Azure, burimet inxhinierike të shërbimit nuk do të jenë në gjendje të veprojnë me përparësi për rikthimin e shërbimit.
- f) Mbulimi AED nuk shtrihet në ndonjë teknologji lokale, pajisje të përdoruesit, softuer të klientit të Microsoft ose teknologji të identifikimit dhe vërtetimit.
- g) E drejta e klientit për të marrë shërbime AED siç përshkruhet në këtë Shtojcë i nënshtrohet përputhjes me kushtet e përgjithshme në Urdhrin e Punës dhe këtë Shtojcë.
- h) Shërbimet AED synohen të mbështesin përdorimin nga klienti të Abonimeve të regjistruara. Microsoft do t'i ofrojë këto Shërbime vetëm për qëllimet e biznesit të brendshëm të klientit. Microsoft nuk do t'ua ofrojë këto Shërbime klientëve të klientit.
- i) AED nuk do të ofrojë mbështetje për ndonjë kod jo të Microsoft ose ndonjë kod që është personalizuar nga Microsoft, klienti ose një shitës i palës së tretë.

Reagimi ndaj incidentit të sigurisë kibernetike i Microsoft

Reagimi ndaj incidentit të sigurisë kibernetike i Microsoft ("MSCIR"): Ofron hetim global dhe udhëzim për të ndihmuar në vlerësimin e sferës së sulmit kibernetik, frenimin e incidentit dhe rikthimin e sistemeve të rëndësishme, me opsione për mbështetje në vend dhe/ose në largësi. Këto shërbime ndihmojnë në pakësimin e rrezikut sulmeve kibernetike të synuara dhe lehtësojnë më mirë dëmtimin e shkaktuar nga një krizë e sigurisë. Reagimi ndaj incidentit i Microsoft duhet të blihet si një shtesë e veçantë e një Marrëveshjeje të mbështetjes së unifikuar. Sfera e angazhimit të MSIR do të përkufizohet në kohën e incidentit.

Në disa rrethana urgjente, Klienti mund të kërkojë dhe të autorizojë Microsoft që të fillojë dhënie të shërbimeve të MSCIR përpara blerjes së shërbimit MSCIR ose shtimin e orëve shtesë në një shërbim të MSCIR ekzistues service ("Marrëveshja shtesë"). Pavarësisht nga ndonjë gjë në kundërshtim me këtë, nëse Klienti autorizon Microsoft të fillojë punë përpara Marrëveshjes shtesë, Klienti bie dakord se (a) do të ndërmarrë të gjitha veprimet e tilla që janë të nevojshme për të ekzekutuar Marrëveshjen shtesë sa më shpejt që të jetë praktikisht e mundur, (b) mbetet plotësisht përgjegjës dhe bie dakord të paguajë shërbimet e dhëna përpara zbatimit të Marrëveshjes shtesë siç faturohen nga Microsoft, dhe (c) Microsoft nuk do të jetë përgjegjës për ndonjë veprim ose mosveprim lidhur me punën e autorizuar që ndodh përpara nënshkrimit dhe Klienti merr përsipër të gjitha rreziqet lidhur me këtë.

Informacion shtesë lidhur me angazhimet e MSCIR (p.sh. çmimi dhe fusha e punës) ose informacion lidhur me oferta proaktive, është i disponueshëm përmes Menaxherit tuaj të llogarisë së suksesit të klientit (CSAM).

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 Urdhrin tuaj të Punës dhe do të jetë e disponueshme në vendndodhjen(et) e mbështetjes të përcaktuara në Urdhrin tuaj të Punës,
 - Shërbimet proaktive për vendndodhjen e përjashtimit nga taksat do të identifikohen në Urdhrin e punës për atë marrëveshje në rrjedhën e poshtme.

- **Konsulenti për mbështetje teknologjike (STA):** Shërbime të tjera të blera të mbështetjes do të jenë në dispozicion në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes të caktuar në Urdhërin tuaj të Punës.
-
- **Shërbimet e mirëmbajtjes – Analiza e shkakut kryesor:** Shërbimet e blera do të jenë në dispozicion të personelit në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes.
- **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:

- 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 Urdhërin tuaj të Punës, përveç sipas shënimit. Të gjitha shkëmbimet do të përfundohen bazuar në valutat dhe çmimet e tanishme për Kreditet oroaktive në Vendndodhjet e Mbështetjes. Çmimet e tanishme mund të ofrohen nga përfaqësuesi tuaj i Shërbimeve të Microsoft. 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 përjashtuara.
- 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(ve) të Mbështetjes të pritësit dhe Vendndodhja pasardhëse.
- Ndryshimet ose shkëmbimet e Shërbimeve të bëra gjatë Kohëzgjatjes së Urdhërit të Punës mund të kërkojnë marrëveshje me shkrim.
- **Sistemi i unifikuar i tarifimit dhe Faturimi i ndarë** synojnë t'u ofrojnë klientëve më shumë fleksibilitet, lehtësi dhe kontroll mbi veprimet e tyre. Sistemi ynë i unifikuar i tarifimit përmirëson efektshmërinë dhe saktësinë procesit të faturimit dhe taksave, ndërsa tipari ynë i Faturimit të ndarë lejon që veprimet të ndahen në fatura të shumta bazuar në kritere të ndryshme, si lloji i produktit, data e dhënies, ose vendndodhja e klientit

2.5 Kushtet e përgjithshme shtesë

Shërbimet e Mbështetjes së unifikuar të Microsoft ofrohen mbi bazën e kushteve paraprake 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 Urdhrin 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.
- 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 të Punës, 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 të Punës të mbështetjes dhe gjatë tyre, humbasin nëse nuk përdoren gjatë kohëzgjatjes së Urdhrit të Ppunës të zbatueshëm.
- Programimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve dhe seminarët mund t'i nënshtrohen anulimit nëse nuk plotësohet niveli minimal i regjistrimeve.
- Mund të aksesojmë sistemin tuaj përmes lidhjes në largësi për të analizuar problemet me kërkesën tuaj. Personeli ynë do të aksesojë vetëm ato sisteme që autorizohen prej jush. Për të përdorur ndihmën e lidhjes në distancë, ju duhet të na pajisni me aksesin e duhur dhe pajisjet e nevojshme.
- Disa shërbime mund të kërkojnë prej nesh që të ruajmë, përpunojmë dhe të aksesojmë të dhënat tuaja si klient. Kur veprojmë kështu, npërdorim teknologji të miratuara nga Microsoft, të cilat janë në pajtim me proceset dhe politikat tona të mbrojtjes së të dhënave. Nëse kërkon që të përdorim teknologji të pamiratuara nga Microsoft, 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 kërkon anulimin e një shërbimi të planifikuar paraprakisht, anulimi duhet të bëhet të paktën 14 ditë përpara për një rimbursim të plotë të shërbimit në fjalë, kur është e zbatueshme.*
- *Çdo anulim i shërbimit të planifikuar paraprakisht i bërë 6 deri në 13 ditë përpara do të pësojë një kosto prej 50% të koston së shërbimit.*
- *Çdo anulim i bërë 5 ditë ose më pak përpara shërbimit të planifikuar paraprakisht do të jetë përgjegjës për koston e plotë (100%) të koston së shërbimit në fjalë.*
- Kur blini shërbime shtesë, 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, 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 akses është kodi që zotëroni.
- 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.
- Do të merrni përsipër të gjitha rreziqet lidhur me zbatimin e ndonjë kodi të ofruar nga Microsoft në kryerjen e shërbimeve të mbështetjes dhe do të jeni përgjegjës për të gjitha analizat, kontrollet, sigurimin e cilësisë, përputhjen ligjore, rregullatore ose të standarteve, mirëmbajten, vendosjen dhe praktika të tjera që lidhen me kodin e ofruar nga Microsoft në kryerjejn e shërbimeve të mbështetjes në tërësi ose pjesërisht, në mjedisin tuaj të Microsoft ose ndonjë vendosje tjetër ciladoqoftë.
- Mund të ketë një minimum kërkesash platforme për shërbimet e blera.
- Shërbimet nuk mund t'u ofrohen klientëve tuaj.
- 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 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.
- Bini dakord se mund të dërgojmë informacionin e përdoruesve tuaj te një adresë e vlefshme dhe aktive e-postë e kompanisë lidhur me produkte dhe tipare përmes materialit të identifikuar si përditësime të sigurisë, buletin informativ, revista në ueb, informacione të sigurisë, komunikime të sigurisë dhe dokumentacion të ngjashëm. Përdoruesit tuaj do të kenë mekanimin e përshtatshëm për të Refuzuar komunikime të tilla.
- 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 përgjegjësive të mëposhtme nga ana juaj, përveç atyre të përcaktuara në çdo provë materiale që zbatohet. Moszbatimi i përgjegjësive 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 në renë kompjuterike për shërbimet tuaja me bazë në renë kompjuterike mund të paraqesin gjithashtu kërkesa mbështetjeje në renë kompjuterike 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 online.
- 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 ndihmojnë 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.
- Bini dakord që të punoni me ne për të planifikuar përdorimin e shërbimeve bazuar në shërbimet që keni blerë.
- Pranoni të na njoftoni për çdo ndryshim në kontaktet e emëruara të caktuara në Urdhrin e punës.
- Jeni përgjegjës për rezervimin e të dhënave tuaja dhe për rikonstruktimin e skedarëve të humbur apo të ndryshuar si rezultat i avarive katastrofike. Jeni gjithashtu përgjegjës për zbatimin e procedurave të nevojshme për të ruajtur integritetin dhe sigurinë e softuerëve dhe të dhënave tuaja.
- 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.
- 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 në renë kompjuterike 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.