

# Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri (USSD)

İyul 2024-c  il

# Mündəricat

<b>1 Bu sənəd haqqında</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Müştəri və dəstək xidmətləri</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Satın almaq haqqında</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 Flex allowance</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3 Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri</b> .....	<b>5</b>
Reaktiv xidmətlər .....	12
Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri.....	14
<b>2.4 Genişləndirilmiş Həllər</b> .....	<b>15</b>
Xidmət xüsusiyyətləri və çatdırılma .....	29
Xidmətlə bağlı məhdudiyətlər və istisnalar .....	30
Xidmət uyğunluğu və əhatə dairəsi.....	30
<b>2.5 Çoxsaylı Ölkələrə Dəstək</b> .....	<b>31</b>
Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış .....	31
Satın almaq haqqında .....	32
Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar.....	32
<b>2.6 Əlavə şərt və qaydalar</b> .....	<b>33</b>
<b>Əlavə A: Kəskinlik səviyyəsi cədvəlləri</b> .....	<b>36</b>
<b>Əlavə B: Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri</b> .....	<b>42</b>

## **1 Bu sənəd haqqında**

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri Microsoft şirkətindən satın alınmış bilən dəstək xidmətləri ilə bağlı məlumatla təmin edir. Satın aldığınız xidmətlərin təsviri, o cümlədən hər hansı ilkin şərtlər, imtina, məhdudiyyətlər və müştəri öhdəlikləri ilə tanış olmaq mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Sizin satın aldığınız xidmətlər Enterprise Services İş Orderi (İş Orderi) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

Nəzərə alın ki, bu sənəddə qeyd olunan xidmətlərin bəziləri dünya miqyasında əlçatan deyil. Bölgənizdə hansı xidmətlərin satın alınması biləcəyini müəyyənləşdirmək üçün Microsoft nümayəndəniz ilə əlaqə saxlayın. Mövcud xidmətlər dəyişə bilər.

## 2 Müştəri və dəstək xidmətləri

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətləri (dəstək xidmətləri) xərcləri azaltmaq, məhsuldarlığı artırmaq və İT-in işləmə dövrünün hər mərhələsində yeni biznes imkanları reallaşdırma üçün texnologiyalardan istifadə etməyə kömək edən geniş dəstək xidmətləridir. Dəstək xidmətlərimiz sizin xüsusi ehtiyaclarınıza uyğunlaşdırılıb və sizə Microsoft sərmayənizdən maksimum dərəcədə yararlanmağa kömək edəcək. Dəstək xidmətlərimizə daxildir:

- **Proaktiv Xidmətlər:** Bu xidmətlər sizin İT infrastrukturunuzu və əməliyyatlarınızı saz vəziyyətdə təkmilləşdirmək üçün nəzərdə tutulmuşdur.
- **Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri:** Bu xidmət planlaşdırma və icranı asanlaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuşdur.
- **Problemin həlli üzrə dəstək xidmətləri:** Bu xidmətlər nasazlıq müddətini minimuma endirmək və sürətli cavab təmin etmək məqsədilə prioritetləşdirilmiş 24/7 problemin həllini təmin edir.

### 2.1 Satın almaq haqqında

Dəstək xidmətləri proaktiv xidmətləri olan İlkin Paket kimi və ya Enterprise Services İş Orderində sadalanan mövcud İlkin Paket müqaviləsinə əsasən satın alına bilən əlavə xidmətlər və genişləndirilmiş həllər kimi mövcuddur. Hər bir paket haqqında məlumat aşağıda təsvir edilmişdir:

- **İlkin Paket:** Bu paketə əsas dəstək xidmətlərimiz daxildir.
- **Proaktiv Xidmətlər:** Buraya, tələb olunarsa, İlkin Paketə əlavə oluna bilən əlavə dəstək xidmətləri daxildir.
- **Genişləndirilmiş Həllər:** Buraya dərin dəstək təcrübələri və tələb olunarsa, İlkin Paketə əlavə edilə bilən həllər daxildir.

Nəzərə alın ki, mövcud İlkin Paket müqaviləniz çərçivəsində satın alına bilən xidmətlər Müəssisə Xidmətləri İş Orderində qeyd olunmuşdur. Hansı xidmətlərin satın alına biləcəyi ilə bağlı suallarınız yaranarsa, Microsoft nümayəndəsi ilə əlaqə saxlayın.

**Cədvəl 1 – Dəstək xidmətlərinin tərifləri**

Adı	Tərif
<b>İlkin Paket</b>	Təşkilatınızda istifadə edilən Microsoft məhsulları və/və ya Onlayn xidmətləri dəstəkləyən proaktiv, reaktiv, uğur və çatdırma idarəetmə xidmətlərinin birləşməsi.
<b>Proaktiv Xidmətlər</b>	Əlavə dəstək xidmətləri, eləcə də Proaktiv xidmətlər İş Orderinizin müddəti ərzində İlkin Paketə əlavə edilmək üçün mövcud olacaq və bu bölmədə "+" kimi göstərilmişdir.
<b>Genişləndirilmiş Həllər</b>	Xüsusi Microsoft məhsulu və ya müştəri İT sistemini ehtiva edən Dəstək xidmətləri İş Orderi müddətində İlkin Paketə əlavə edilə bilər və eynilə bu bölmədə "+" kimi göstərilmişdir.

## Çoxsaylı Ölkələrə Dəstək

Çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir. Unified Enterprise dəstəyi tələb olunarsa və İş Orderinizdə qeyd olunarsa, bu, çoxsaylı ölkələrə dəstəyi əhatə edə bilər. Çoxsaylı ölkələrə dəstək haqqında daha ətraflı məlumat üçün 2.5 bölməsinə baxın.

## 2.2 Flex allowance

Flex allowance ilkin paketin qiymət siyahısının dəyişəbilən hissəsidir və proaktiv xidmətlərin, genişləndirilmiş xidmət və həllərin, proaktiv kreditlərin və fərdi proaktiv xidmətlərin xidmətinizin satınalma vaxtında satın alınması üçün tətbiq edilə bilər. Microsoft üzrə nümayəndəsiniz Flex Allowance-ı müqavilənizə necə tətbiq etmək barədə ətraflı məlumat təqdim edəcəkdir..

Sizə Flex Allowance təyin edilməsi üçün aşağıdakı şərtlər tətbiq edilir:

- **Proaktiv Kreditlər və ya Fərdi Proaktiv Xidmətlər:** Flex Allowance imkanının 20%-nə və ya 50 000 ABŞ dolları məbləğinə qədər hissəsi Proaktiv kreditlər və ya Fərdi Proaktiv Xidmətlərin satın alınmasına tətbiq edilə bilər.
- **İllik paylanma:** Flex Allowance illik olaraq ayrılır və Flex Allowance imkanının tətbiq edildiyi bütün xidmətlər tətbiq olunan illik müddət ərzində istifadə edilməlidir.
- **Uğurun idarəedilməsi Xidmətləri:** Burada təsvir edildiyi kimi Flex Allowance Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri üçün istifadə edilə bilməz.
- **Xidmətlərin Mübadiləsi:** Əgər siz Flex Allowance ilə bir xidmət növünü sifariş vermisinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- **Paylanmanın son tarixi:** Bütün mövcud Flex Allowance güzəştləri müqavilənin müddətinin bitməsinə qədər təyin edilməlidir və ya əks halda müsadirə ediləcəkdir.

## 2.3 Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri

Bu bölmədə sizin dəstək xidmət paketinizi təşkil edən elementləri təsvir edilir. Bundan əlavə, İlkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində xidmətlər də göstərilmişdir. İlkin paketin bir hissəsinə proaktiv xidmətlərə, genişləndirilmiş həll xidmətlərinə və/yaxud İlkin Paketinizə Fərdi proaktiv xidmətləri əlavə etmək üçün ("+" ilə işarələnmişdir) istifadə edilən flex allowance daxildir. İlkin Paketə bu bölmədə "✓" kimi göstərilmiş xidmətlər daxildir. Dəstək xidmətlərimizə daxildir:

- **Proaktiv Xidmətlər:** Bu xidmətlər Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və resursların mövcudluğunu və müvafiq İş Orderinin müddəti ərzində çatdırılmasını təmin etmək üçün planlaşdırılır. Aşağıdakı Proaktiv Xidmətlər aşağıda göstərilən və İş Orderinizdə təsvir edilən qaydada mövcuddur. Yerində çatdırma bütün xidmətlər və bütün coğrafi yerlər üçün mövcud olmaya bilər. Yerində xidmət kimi xüsusilə satılmadığı yaxud yazılı və ya əlavə ödənişlə təmin edilməsi razılaşdırılmadığı halda çatdırma uzaqdan mümkün olacaqdır.
- **Planlaşdırma Xidmətləri:** Bu xidmətlər sizin arzuladığınız nəticələr əsasında bərpa, təkmilləşdirmə, miqrasiya, istifadə və həllin icrası işlərinizi planlamaqda kömək etmək üçün cari infrastrukturunuzun, verilənlərinizin, tətbiqetmə və təhlükəsizlik mühitinizin qiymətləndirmələrini və təhlillərini təmin edir.

**Cədvəl 2 – Planlaşdırma xidmətlərinin növləri**

Planlaşdırma xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Konseptin sübutu:</b> Bu fəaliyyət müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin etməyi hədəfləyir. Sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar formasında ola bilər, lakin onlar istehsal üçün hazır formada çatdırılanlar şəklində olmur.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Arxitektura xidmətləri:</b> Microsoft mütəxəssisinin rəhbərlik etdiyi bir sıra müzakirələr kimi strukturlaşdırılmış iştirak. Mütəxəssislərimiz müştərilərlə işləyərək biznes tələblərini xüsusi hazırlanmış və tətbiqin uğurunu sürətləndirəcək olan həll quruluşuna çevirəcək. Bu müzakirələrə texniki tələblərin qiymətləndirilməsi, mövcud arxitektura dizaynının yoxlanması və həll quruluşunun ən yaxşı təcrübələrinə dair təcrübəli texniki fikirlərin təqdim edilməsi daxil ola bilər. Bu proses, verilən məqsəd və vəzifələrə uyğun olan və istehsalın tətbiqi mərhələsi üçün mühüm istinad sənədi kimi çıxış edən texniki həll dizaynını yaratmaq üçün nəzərdə tutulub.</li> </ul>	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Tətbiqetmə xidmətləri**

Tətbiqetmə xidmətləri Microsoft texnoloji həllərinin dizaynı, istifadəsi, miqrasiyası, təkmilləşdirilməsi və tətbiqini sürətləndirmək üçün qısamüddətli texniki və layihə idarəetmə təcrübəsini təmin edir.

**Cədvəl 3 – İcra xidmətlərinin növləri**

İcra xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>İşə Başlama Xidmətləri:</b> İstifadə, miqrasiya, təkmilləşdirmə və ya funksiyaların inkişafı ilə bağlı qısamüddətli yardım göstərir. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması daxildir.</li> </ul>	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

## Texniki dəstək xidmətləri

**Texniki Dəstək xidmətləri** Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağı hədəfləyir və səciyyəvi olaraq resursun əlçatanlığını təmin etmək üçün xidmətlərin göstərilməsindən öncə planlaşdırılır.

**Cədvəl 4 – Texniki xidmətlərin növləri**

Texniki xidmətlərin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Tələbə görə qiymətləndirmə:</b>                      Microsoft texnologiyalarının tətbiqini təhlil etmək üçün jurnal təhlillərindən istifadə edən onlayn avtomatlaşdırılmış qiymətləndirmə platforması. Tələbə görə qiymətləndirmələr məhdud texnologiyaları ehtiva edir. Tələbə görə qiymətləndirmə xidmətindən istifadə etmək üçün bu qiymətləndirmə xidmətindən istifadə adekvat məlumat limitləri olan aktiv Azure xidmətinə ehtiyacınız var. Microsoft xidmətin ilkin qurulmasını mümkün etmək üçün kömək xidməti təmin edəcəkdir. Tələbə görə Kömək ilə birgə və əlavə xidmət haqqı ödəməklə yerində (iki günədək) və ya uzaqdan (bir günədək) işləyən Microsoft resursu məlumatın təhlilində və xidmət müqaviləsinə əsasən bərpa tövsiyələrinə üstünlük verməklə köməklik göstərir. Nəzərə alın ki, yerində qiymətləndirmələr dünyanın hər yerində mövcud olmaya bilər.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Qiymətləndirmə proqramı:</b>                      Bu qiymətləndirmədə Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, texniki tətbiqetmə əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələrə qarşı dəyərləndirilir. Qiymətləndirmənin sonunda, Microsoft resursu problemləri düzəltmək və düzəliş planını əhatə edən iş mühitinizin texniki qiymətləndirmə hesabatını təmin etmək üçün birbaşa sizinlə işləyəcəkdir.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Oflayn Qiymətləndirmə:</b>                      Bu xidmət uzaqdan və ya sizin iş yerinizdə Microsoft resursu tərəfindən toplanan məlumatlarla Microsoft texnologiyasının tətbiqinin avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsini təmin edir. Toplanan məlumatlar lokal alətlərdən istifadə edərək Microsoft tərəfindən təhlil olunur və biz sizi təhlil nəticələri hesabatı və bərpa ilə bağlı tövsiyələrlə təmin edirik.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktiv monitorinq:</b>                      Bu xidmət serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanması üçün alət və tövsiyələri çatdırır. Bu sizə hadisə matrisləri yaratmaq, mühüm hadisə yoxlamaları keçirmək və mühəndislər komandasının tərtibinə kömək edir.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktiv əməliyyat proqramları (POP):</b>                      Bu xidmət Microsoft-un tövsiyə olunan təcrübələrinə uyğun olaraq planlama, dizayn, icra və ya istismar proseslərinizlə bağlı sizin heyətinizlə baxış təmin edir. Baxış Microsoft resursu vasitəsilə ya iş yerində, ya da distant şəkildə aparılır.                 </li> </ul>	+

Texniki xidmətlərin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP):</b> Bu xidmət Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsini təmin edir. Microsoft toplanmış məlumatları təhlil edərək, bərpa tövsiyələri olan nəticə hesabatı yaradır. Bu xidmət yerində və ya uzaqdan çatdırma ilə əldə edilə bilər.</li> </ul>	+

✓ - *İlkin Paketinizin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.*

+ - *Satın alına bilən əlavə xidmət.*

### Optimallaşdırma Xidmətləri

Optimallaşdırma Xidmətləri müştərilərə texnologiya investisiyalarından optimal istifadəyə nail olmaqda kömək etməyi hədəfləyir. Bu xidmətlərə bulud xidmətlərinin uzaqdan idarəedilməsi, son istifadəçilər tərəfindən Microsoft məhsulunun imkanlarının qəbul edilməsini optimallaşdırma və davamlı təhlükəsizlik və şəxsiyyətin qorunmasını təmin etmə daxil ola bilər.

#### Cədvəl 5 – Optimallaşdırma xidmətlərinin növləri

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qəbul xidmətləri:</b> Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının salın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>İnkişafa Yönelmiş Xidmətlər:</b> Heyətinizə Microsoft texnologiyalarından istifadə etməklə qurulmuş proqramları yaratmaq, istifadə etmək və dəstəkləməyə kömək etmək üçün xidmətlər təklif edirik. Bu xidmətlərə daxildir: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>DevOps Bacarıqların Qiymətləndirilməsi:</b> Müştərilərə proqram təminatının buraxılış müddəti boyunca mövcud imkanları anlamağa və Microsoft DevOps təcrübələri əsasında təkmilləşdirmə imkanlarını tez müəyyənləşdirməyə kömək edən qiymətləndirmə.</li> <li>○ <b>İnkişafa dəstəklə bağlı kömək:</b> Microsoft inkişaf alət və texnologiyalarına diqqət yetirərək Microsoft texnologiyalarını Microsoft platformasında birləşdirən tətbiqlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı kömək edir. İş Orderinizdə qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.</li> </ul> </li> </ul>	+



Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>İstehsalçılar üçün Platforma Təvsiyələri:</b> İnkişaf sürətini, bulud texnologiyalarının tətbiqini və rəqəmsal transformasiyanı sürətləndirmək üçün Microsoft istehsalçı platformasının tam potensialından istifadəyə kömək edəcək ən yaxşı təcrübələri təqdim edir. Bu, İş Orderinizdə qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>IT Xidmətlərinin İdarəedilməsi:</b> Müasir IT xidmət idarəetməsi xidmətləri novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin idarəolunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş IT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Monitoring, tətbiq və ya xidməti buluda köçürən zaman hadisələrin idarə edilməsi və ya xidmət mərkəzi proseslərinin bulud əsaslı xidmətlər dinamikasını idarə etmək məqsədilə optimallaşdırılmasını təmin etmək üçün bu xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. IT Xidmətlərinin İdarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Təhlükəsizlik Xidmətləri:</b> Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə IT infrastrukturlarını, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir. Bu xidmətlər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.</li> </ul>	+

+ - Satın alınla bilən əlavə xidmət.

## Tədris xidmətləri

Tədris xidmətləri dəstək heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını iş yerində, onlayn və ya tələbat üzrə təlimatlar vasitəsilə artırmağa təlimlər təmin edir.

### Cədvəl 6 – Tədris xidmətinin növləri

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tələbə görə tədris:</b></li> </ul>	✓

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<p>Onlayn təlim materialları və onlayn laboratoriyalara Microsoft tərəfindən hazırlanan emalatxana laboratoriyalarının rəqəmsal platformasından çıxış.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onlayn konfrans:</b> Onlayn və ya uzaqdan çatdırılan və geniş dəstək seçimi və Microsoft texnoloji mövzuları əsasında Microsoft tərəfindən hazırlanan canlı tədris sessiyalarına çıxış.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hakatonlar:</b> Bu xidmət müştərilərə xüsusi biznes problemlərini effektiv şəkildə həll etmək üçün Microsoft texnologiyalarından istifadənin innovativ yollarını kəşf etməyə kömək edir. Buna real həyatdan və ya müştəriyə məxsus ssenarilərdən istifadə edən interaktiv, fəaliyyətə əsaslanan xidmətlər vasitəsilə nail olunur. Bu xidmətlər müştəriləri öz ehtiyaclarına kreativ həll yolları tapmaq üçün texnologiyalar üzrə mütəxəssislərlə davamlı və ardıcıl əməkdaşlığa təşviq edir.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Texniki Yeniləmə Brifinqləri</b> Hər buraxılışı istifadə edərkən müştəriləri bulud tətbiqlərinə ediləcək ən son əlavələr və yaxın gələcəkdə həyata keçiriləcək dəyişikliklər haqqında məlumatlandıran, daha məhsuldar olmaları üçün yeni bacarıqlardan istifadə etmələrinə və ya mövcud istifadənin əhatəsini bütün istifadəçilərə genişləndirmə blokerlərini aradan qaldırmağa təkan verən təkrarlanan brifinqlər. Microsoft mühəndisi tərəfindən uzaqdan çatdırılır.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Söhbətlər:</b> Bunlar adətən məhsul və dəstək mövzularında mühazirə və nümayiş şəklində bir günlük sessiyalar olaraq keçirilir. Real vaxt rejimində Microsoft resursu tərəfindən üz-üzə və ya onlayn formada çatdırılır.</li> </ul>	+

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seminarlar:</b> Təkmil səviyyəli, texniki təlim seminarı sessiyalarımız mühazirəçi, yaxud onlayn şəkildə Microsoft resursu tərəfindən çatdırılan, geniş dəstək seçimləri və Microsoft texnologiyası mövzularında əlçatandır. Seminarları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür. Nəzərə alın ki, seminarlar müvafiq bildiriş və razılıqdan (və bəzi regionlarda əlavə yazılı icazədən) sonra qeydə alın bilər.</li> </ul>	+

✓ - İlk paketinizin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

## Əlavə proaktiv xidmətlər

### Cədvəl 7 – Əlavə proaktiv xidmət növləri

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fərdi proaktiv xidmətlər (texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris xidmətləri):</b> Bu xidmət müştəriyə bu sənəddə təsvir edilməyən şəkildə şəxsən və ya onlayn istiqamət verərək xidmət göstərmək üçün Microsoft resursları ilə əhatəli münasibət təmin edir. Bu tapşırıqlara texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris növləri daxildir.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi:</b> Fərdiləşdirilmiş texnologiya qiymətləndirmə xidmətimiz müştəri biznes məqsədləri, eləcə də, bunlarla məhdudlaşmadan iş yükünün optimallaşdırılması, mənimsənilməsi və ya dəstəklənməsini təmin edir. Bu, Microsoft resursu tərəfindən çatdırılır və müştəri mühiti və biznes məqsədlərə uyğunlaşdırılmış plan və texniki rəhbərlik daxil edilə bilər.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Təyinatlı Mühəndislik (DE):</b> Bunlar Microsoftun tərəfindən tövsiyə edilən təcrübə və prinsiplərə əsaslanan seçilmiş və nəticəyə əsaslanan həllərdir və bu da vaxtınızı dəyərləndirməyə kömək edir. Aparıcı mütəxəssis komandanızla yaxından işləyəcək, hərtərəfli texniki məsləhətlər verəcək və lazım gəldikdə, Microsoft həllərinizin istifadəsinə/və ya optimallaşdırılmasına kömək etmək üçün digər Microsoft mütəxəssislərini cəlb edəcək. Bu xidmətlər qiymətləndirmə və planlaşdırmadan tutmuş bacarıqların artırılması və dizayn, eləcə də konfigurasiya və icraya qədər hər şeyi əhatə edir.</li> </ul>	+

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<p><b>Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyətləri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DE xidmətlərini tələb etmək üçün etibarlı Vahid Dəstək Xidmətləri Müqaviləsi tələb olunur. Müqavilənin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, DE xidmətləri də həmin tarixdə dayandırılacaq.</li> <li>○ DE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının standart iş saatlarında (09:00–17:30) təqdim olunur.</li> <li>○ DE Xidmətləri İş Orderinizdə seçdiyiniz və müəyyənləşdirdiyiniz xüsusi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.</li> <li>○ DE xidmətləri İş Orderinizdə göstəriləni kimi tək dəstək yeri üçün təmin edilir.</li> <li>○ Yerində görüşlər üçün əvvəlcədən yazılı razılıq alınmadıqda, DE xidmətləri əsasən uzaqdan təmin edilir. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırıldığı və əvvəlcədən ödənilmədiyi hallarda, sizdən məqbul səfər və əlaqədar xərclər üçün faktura tutulacaq.</li> </ul>	

+ - *Satın alın bilən əlavə xidmət.*

### Cədvəl 8 – Digər proaktiv xidmət növləri

Digər proaktiv	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proaktiv kreditlər:</b> Mübadilə edilə bilən xidmətlərin Proaktiv kreditləri İş Orderindəki kreditdə ifadə edilmişdir. Siz bu sənəddə qeyd edildiyi kimi daha sonra Microsoft nümayəndəsi tərəfindən təyin edilmiş cari qiymətlərlə bir və ya daha çox müəyyən edilmiş əlavə xidmətlər üçün bu kreditlərlə dəyişdirə bilərsiniz. Əlavə xidmətləri seçdikdən sonra, biz bu xidmətin dəyərini kredit balansınızdan çıxacaq və yuvarlaqlaşdıracağıq.</li> </ul>	+

### Reaktiv xidmətlər

Reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Aşağıdakı reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda). Nəzərə alın ki, bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcəkdir.

### Cədvəl 9 – Reaktiv xidmət növləri

Reaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Məsləhətli Dəstək:</b></li> </ul>	✓

Reaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<p>Microsoft texnologiyalarının xüsusi elementlərini ən yaxşı şəkildə konfigurasiya etmək və ya istifadə etmək üçün kömək və ya təlimata daxil olun.</p> <p>Məsləhətli Dəstəyimiz ümumi konfigurasiya xətlərinin qarşısını almağa və komponentlərinizin, eləcə də xidmətlərinizin performansını yaxşılaşdırmağa kömək edən Microsoft texnologiya komponentlərindən istifadə üçün ən yaxşı təcrübələr haqqında məsləhətlər, tövsiyələr və məlumatlar təqdim etməkdədir. Qeyd etmək lazımdır ki, bizim məsləhət xidmətlərimiz memarlıq dizaynı, həllin hazırlanması və ya fərdiləşdirməni əhatə etmir. Bu xidmət e-poçt, söhbət və ya telefon vasitəsilə biliyə əsaslanan məqalələrlə və məntiqli formada ən yaxşı səylər göstərilərək təmin edilir.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemin həlli üzrə dəstək:</li> </ul> <p>Problemin həlli üzrə dəstək xidmətləri Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu şəkildə işləməyən xüsusi problemləri, xəta mesajlarını və ya funksionallığı sazlanmasına kömək etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur.</p> <p>Bu xidmətlərə daxil olmaq üçün siz hadisə ilə bağlı sorğu yaratmalısınız. Siz telefonla və ya onlayn sorğu göndərməklə hadisəni başlada bilərsiniz. Nəzərə alın ki, müvafiq onlayn xidmətlər dəstək portalında əhatə olunmayan xidmətlər və məhsullar üçün dəstək sorğuları Microsoft onlayn xidmətlər portalında idarə olunur və Əlavə A-da göstərilən ciddilik səviyyələrinə tabedir.</p> <p>Problemin kəskinlik səviyyəsi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin təxmini cavab vaxtlarını və öhdəlikləriniz müəyyən edir. Siz biznesin təşkilatınıza olan təsiri və bizimlə məsləhətləşməklə bağlı məsuliyyət daşıyırsınız və Microsoft müvafiq kəskinlik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsir tələb etdiyi zaman problemin qüvvədə olma müddətində siz kəskinlik səviyyəsinin dəyişdirilməsini tələb edə bilərsiniz.</p> <p>Məsləhətli Dəstəyimiz ümumi konfigurasiya xətlərinin qarşısını almağa və komponentlərinizin, eləcə də xidmətlərinizin performansını yaxşılaşdırmağa kömək edən Microsoft texnologiya komponentlərindən istifadə üçün ən yaxşı təcrübələr haqqında məsləhətlər, tövsiyələr və məlumatlar təqdim etməkdədir. Qeyd etmək lazımdır ki, bizim məsləhət xidmətlərimiz memarlıq dizaynı, həllin hazırlanması və ya fərdiləşdirməni əhatə etmir. Bu xidmət e-poçt, söhbət və ya telefon vasitəsilə biliyə əsaslanan məqalələrlə və məntiqli formada ən yaxşı səylər göstərilərək təmin edilir.</p> <p>Sorğunuza əsasən biz çoxsaylı satıcıların cəlb olunduğu mürəkkəb məhsul problemlərini həll etməyə kömək kimi üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik. Bununla belə, məhsulunu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.</p> <p>"Birinci zəng cavabı" termini telefon və ya e-poçt vasitəsilə ilkin qeyri-avtomatik əlaqə deməkdir. Kəskinlik tərifləri və Microsoft tərəfindən təxmini ilkin cavab saatları aşağıdakı hadisəyə cavab cədvəlində təfəsilatlı şəkildə verilib.</p> <p>*Daha ətraflı məlumat üçün Əlavə A-da Reaktiv Dəstək Hadisəsinin Kəskinlik Səviyyəsi cədvəlinə baxın</p>	<p style="text-align: right;">✓</p>

Reaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi:</b></li> </ul> <p>Reaktiv dəstək idarəetməmiz dəstək xidmətinin çatdırılmasının vaxtlı-vaxtında olması və yüksək keyfiyyətini təmin etmək üçün dəstək təmin edir. Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri bütün dəstək sorğularında Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi üçün istifadə ediləcəkdir.</p> <p>Hadisənin şiddət səviyyələri haqqında daha ətraflı məlumat üçün yuxarıdakı hadisəyə cavab cavəllərinə nəzər salın. Kəskinlik B və C olan problemlər üçün xidmətlər sorğu verildikdə yüksəliş yeniləmələri Microsoft Resursu tərəfindən iş saatları ərzində müştərinin sorğusuna əsasən təmin edilir. Kəskinlik 1 və Kəskinlik A dərəcəsində olan hadisələr üçün artırılmış gərginlik prosesi avtomatik icra olunur. Təyin edilmiş Microsoft resursu bundan sonra sizi status yeniləmələri və fəaliyyət planı ilə təmin etməjlə davamlı texniki prosesin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.</p> <p>Qeyri-ış saatları üçün əlavə kompensasiya almaq məqsədilə siz əlavə Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi saatları satın ala bilərsiniz.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Kök səbəbin təhlili:</b></li> </ul> <p>Əgər hadisə bağlanmazdan öncə bunu açıq şəkildə tələb etsəniz, biz bir qəza və ya bir-biri ilə bağlı bir neçə problemin potensial səbəblərini ətraflı şəkildə təhlil edəcəyik. Jurnal faylları, şəbəkə çıxışları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz. Nəzərə alın ki, Kök səbəbin təhlili yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alın bilər.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə:</b></li> </ul> <p>Siz Proaktiv dəstəyin idarə edilməsini qəbul etmək üçün əlavə saatlar satın ala bilərsiniz. Resurslarımız uzaqdan idarə ediləcək və yazılı şəkildə razılaşdırılmış saat qurşağına əsasən iş saatları ərzində çatdırılacaqdır. Bu xidmət ingilis dilində təmin edilir və mümkün olduqda sizin ana dilinizdə təmin edilə bilər. Nəzərə alın ki, bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

✓ - *İlkin Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.*

+ - *Satın alın bilən əlavə xidmət.*

## Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri

### Cədvəl 10 – Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri

Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri:</b> Əgər burada və ya İş Orderinizdə başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, bu xidmətlər müqavilənizə daxil edilir. Uğurun idarə edilməsi xidmətləri rəqəmsal şəkildə və ya xüsusi müştəri hesab menecerləri tərəfindən təmin edilir. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>

Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri	Planlaşdırma
<p><b>* Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri və onların nəticələri haqqında daha ətraflı məlumat əldə etmək üçün Əlavə B-yə nəzər salın.</b></p>	

- ✓ - İlkın Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.  
 + - Satın alın bilən əlavə xidmət.

## 2.4 Genişləndirilmiş Həllər

İlkin Paketin bir hissəsi kimi təmin edilmiş xidmətlərə əlavə olaraq və ya əlavə xidmətlərin özü kimi aşağıdakı əlavə genişləndirilmiş həllər satın alın bilər. Genişləndirilmiş həllər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilir və İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilə bilər.

### Cədvəl 11 – Genişləndirilmiş həll növləri

Xidmət	Planlaşdırma
<p><b>• Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik (EDE):</b></p> <p>Fərdi xidmətimiz mürəkkəb ssenarilərdə müştərilər üçün dərin və cari texniki müdaxilə təmin edir. Bu təklif sizin mühitiniz və ya həlliniz barədə dərin biliklərə malik olacaq olan və iş yükünün optimallaşdırılması, qəbul edilmə və dəstək imkanı daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmadan biznes məqsədlərinizi dəstəkləyəcək təyinatlı mühəndis təmin etməklə sizin ehtiyaclarınıza və nəticələrə uyğunlaşdırılmışdır. EDE xidmətlərini əvvəlcədən müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş proaktiv xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilə bilən fərdi saatlar bloku kimi ala bilərsiniz.</p> <p>Saatlar kimi alındıqda EDE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldığınız saatlardan çıxılır. Əvvəldən müəyyən edilmiş EDE təklifləri sizin mühitinizə uyğunlaşdırılır və sizə istədiyiniz nəticəyə nail olmağa kömək edir. Bu təkliflərə tələb edilən əvvəldən müəyyən edilmiş proaktiv xidmətlər daxildir.</p> <p>EDE xidmətləri aşağıdakı sahələrə diqqət yetirir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfigurasiyasını qoruyub saxlamağa yardım etmək.</li> <li>○ Dəstək xidmətlərindən və əlaqədar çatdırılmalı nəticələrdən istifadə ilə bağlı sənədləşmə və sizinlə paylaşma tövsiyələri (məs., dəstək imkanının yoxlanması, sazlığın yoxlanması, seminarlar və risk qiymətləndirmə proqramları).</li> </ul>	+

Xidmət	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Yerləşdirmə və istismarla bağlı fəaliyyətlərinizi Microsoft texnologiyalarının planlaşdırılmış və mövcud icrasına uyğunlaşdırmağa kömək edin.</li> <li>○ İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin.</li> <li>○ Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarınızın sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək.</li> <li>○ Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək.”</li> </ul> <p>Resurslar işin başlanması ilə keçirilən toplantı zamanı tərəflərin razılığı əsasında ayrılır, prioritetləşdirilir və təyin olunur və xidmətlərin göstərilməsi planının bir hissəsi kimi EDE alınma üsullarından asılı olmadan sənədləşdirilir. Çoxölkəli müştəri xidmətin planlaşdırılmasından əvvəl müqavilə bağlayarkən EDE-ni yerə təyin etməlidir.</p> <p>Aşağıdakı xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyətlərini nəzərə alın:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ EDE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, EDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.</li> <li>○ EDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00–17:30) təqdim olunur.</li> <li>○ EDE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə siyahısı verilmiş səciyyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.</li> <li>○ EDE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yerinə çatdırılır.</li> <li>○ Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, EDE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.</li> </ul> <p>• <b>Reaktiv Genişləndirilmiş Xüsusi Layihələndirmə (REDE):</b></p> <p>Reaktiv Genişləndirilmiş Xüsusi Layihələndirmə (REDE) seçdiyiniz və İş Orderinizdə qeyd olunan xüsusi Microsoft məhsulları və onlayn xidmətləri ilə uyğunlaşdırılmış reaktiv dəstək hadisələrinin sürətləndirilmiş həllinə yönəlmiş dərin və davam edən texniki tapşırıqdır. REDE xidmətləri ətrafınızda Microsoft məhsullarından və</p>	



Xidmət	Planlaşdırma
<p>onlayn xidmətlərdən istifadənin haqqında dərin biliklər yaradacaq təyin edilmiş mühəndis tərəfindən təmin ediləcək. REDE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldığınız saatlardan çıxılır.</p> <p>REDE xidmətləri üzrə əsas sahələr daxildir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tərcihləri və tövsiyələri müzakirə etmək üçün ilkin iclas keçirilməsi. Bu iclasın nəticələri xidmət çatdırma planınızda sənədləşdiriləcəkdir.</li> <li>○ Ciddiyyət 1 və Ciddiyyət A dəstək hadisələrinin həllində iştirak etmə.</li> <li>○ Sorğu verdiyinizdə, digər ciddilik dəstək hadisələrinin həllində iştirak etmə.</li> <li>○ Səmərəli və effektiv reaktiv dəstək hadisəsinin həllini və gələcək hadisələrin qarşısının alınmasının planlaşdırmanı asanlaşdırmaq üçün Uğurun və Xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsi və Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi resurslarınızla, həmçinin dəstək hadisəsi ilə bağlı fəaliyyətinizdə iştirak edən hər hansı digər Microsoft resursları ilə əməkdaşlıqda işləmə.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Reaktiv xidmətlər</b></li> </ul> <p>Mühəndislərimiz ətrafınızda məhsullarımızdan və onlayn xidmətlərimizdən istifadəni və bağlı dərin bilikləri yayır və saxlayır. Bu bilikləri dəstək hadisələrinin həlli ilə bağlı fəaliyyətlərə daxil edirlər.</p> <p>Mühəndislərimiz Microsoft texniki dəstək mühəndislərini məhsullarımız və onlayn xidmətlərimizin sizin mühitinizdə istifadəsi haqqında məlumatla təmin edir. Bununla yanaşı, onlar dəstək hadisələrinin sürətli həlli üçün qabaqcıl problem həlli və sazlama təcrübəsi təmin edirlər. Microsoft məhsulları və cəlb edilmiş onlayn xidmətlər üçün mövcud olduqda, mühəndislərimiz ciddi biznes təsir hadisələri ilə bağlı kök səbəb təhlili aparın və oxşar problemlərin gələcəkdə necə azaldılmasına dair tövsiyələr verir. Bundan əlavə, REDE mühəndisi ehtiyac olduqda əlavə texniki resurslar təmin edə bilər.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Proaktiv xidmətlər</b></li> </ul> <p>Mühəndislərimiz iş vaxtını yaxşılaşdırmaq və ciddi biznes funksiyalarında yaranan pozuntuları azaltmaq imkanlarını müəyyən etmək üçün proaktiv dəstək xidmətlərindən (məsələn, dəstəklənə bilən yoxlamalar, sağlamlıq yoxlamaları, emalatxanalar və risk qiymətləndirmə proqramları) istifadəyə dair tövsiyələri sənədləşdirir</p>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>və sizinlə paylaşır. Sorğu verdiyinizdə, REDE mühəndisi razılaşdırılmış proaktiv xidmətləri yerinə yetirə bilər.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri</b> <p>REDE xidmətlərini əldə etmək üçün siz Vahid Dəstək Müqaviləsi bağlamalı və ona əməl etməlisiniz. Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, REDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq. Dəstək hadisəsinin həlli üçün məsul olan Microsoft texniki həll resursuna əlavə olaraq REDE mühəndisi təyin edilmişdir.</p> <p>REDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00–17:30) təqdim olunur. Onlar iş Orderinizdə qeyd edilənlərə əsasən satın alınan xidmətlər kimi təyin edilmiş dəstək məntəqələrinə çatdırılır. Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, REDE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.</p> <p>Nəzərə alın ki, REDE xidmətləri hüququnuz olan digər Microsoft dəstək təklifləri vasitəsilə tətbiq olunan reaktiv dəstək hadisələrinə cavab vaxtlarını dəyişdirmir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Öhdəlikləriniz</b> <p>REDE xidmətlərinizin faydalarını optimallaşdırmaq üçün aşağıdakı öhdəlikləri yerinə yetirməlisiniz. Bu öhdəliklərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə: və ya bizim xidmət göstərmə imkanımıza mane ola bilər.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ətrafınızda məhsullarımız və onlayn xidmətlərimizdən istifadənin haqqında dərin biliklər yaymaq üçün REDE mühəndisinə lazımı istiqamət, təlim, sənədlər və digər kommunikasiyalar təqdim edin.</li> <li>Dəstək hadisələri ilə bağlı sorğular verin və dəstək hadisələrinin diaqnostikası və həllində bizimlə fəal əməkdaşlıq edin.</li> <li>Siz mühitinizin inzibatçısı kimi çıxış edin.</li> <li>Sorğu əsasında problemlərin həlli barədə məlumatı təqdim edin (məsələn, sazlama və izləmə jurnalı faylları).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Vahid Genişləndirilmiş Cavab:</b> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Xidmət	Planlaşdırma
<p>Vahid Genişləndirilmiş Cavab (UER) bütün kritik vəziyyət hadisələri ("kritik hadisələr") üçün daha sürətli marşrutlaşdırma məhsullarınız və bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təqdim edir. Microsoft, hadisənin genişləndirilmiş idarəetməsi üçün müştəriyə təyin edilmiş Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi qrupundan resurslar ayıracaq. Müştərilər Unified Enterprise əsaslı dəstək müqavilələrinə əlavə olaraq Vahid Geniş Cavab satın ala və ya aktiv Unified Enterprise əsaslı dəstək müqaviləsinin şərti kimi istənilən zaman əlavə edə bilər.</p> <p>Müştərinin Microsoft məhsulları və bulud xidmətlərinə VGC dəstəyi almaq üçün müştəri hadisəni telefon və ya veb sayt vasitəsilə bildirməlidir. Müştəri Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A zamanı hadisə açdıqda, müştərinin Problemlərin Həllində Dəstək sorğuları avtomatik olaraq genişləndirilmiş cavab vaxtı ilə yönləndiriləcək və hadisənin idarə edilməsi üçün Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetmə komandası avtomatik olaraq təyin ediləcək.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi:</b></p> <p>Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi xidməti bütün Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A Problem Həlli Dəstəyi sorğuları üçün 24x7x365 rejimində mövcuddur. Müştərilərə biznes məqsədləri və mühiti barədə biliyi olan təyinatlı resurslar təyin edilir. Bu resurslar texniki həll resurslarına əlavə olaraq təyin edilir və vaxtında həllər və yüksək keyfiyyətli dəstək çatdırmaq üçün bütün ciddi hallarda dəstək hadisələri üçün məsuldur. Müştəriyə təyin olunmuş Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası ilə 24-7 rejimində birbaşa e-poçt vasitəsilə əlaqə saxlamaq olar və müştəriyə tezlik statusu və irəliləyiş yeniləmələri və fəaliyyət planı təqdim etməklə davamlı texniki tərəqqi təmin edəcək.</p> <p>Kəskinlik 1 olan istənilən hadisə üçün Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası müştərinin biznesinin gücləndirilməsi və gələcəkdə boşdurma və problemlərin qarşısının alınması məqsədilə müştəri, Müştəri Uğuru Hesab Meneceri və müştəri hesab komandasının başqa üzvləri ilə hadisəyə baxış keçirəcək. İclas zamanı Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü müvəffəqiyyətlər və Müştəri Uğuru Hesabı Menecerinizlə (CSAM) birgə təkmilləşdirilməli sahələr də daxil olmaqla, hadisələrə cavab tədbirləri haqqında ümumi məlumat verəcək. Gələcək hadisələri proaktiv şəkildə azaltmaq və həll yollarınızı gücləndirmək üçün tədbirlərlə bağlı tövsiyələr üzərində işləyəcək.</p> </li> </ul>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>Kök səbəbin təhlili (RCA) müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur, lakin bunun üçün əlavə xidmət haqqı alınə bilər. RCA Vahid Genişləndirilmiş Cavaba daxil edilmir, lakin hadisə zamanı müştərinin CSAM və ya Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetmə qrupunun üzvlərindən alınə bilər. Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü hadisə zamanı müştəriyə RCA-nın təsirə məruz qalmış Microsoft texnologiyası üçün əlçatan olub-olmadığını və RCA-nın yerinə yetirilməsi üçün əlavə ödənişin olub-olmadığını bildirəcəkdir. Onlar müştərinin CSAM-ı ilə işləyəcəklər ki, əgər bu əlçatandırsa və hadisə bağlanmazdan əvvəl müştəri tərəfindən açıq şəkildə tələb olunarsa, RCA-nı işə salacaqlar. RCA-nı tamamlamaq üçün lazım olan jurnal faylları, şəbəkə çıxışları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində müştəri Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəkdir.</p> <p>Bunu təmin etmək məqsədilə müştərinin Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının müştərinin məqsədləri və iş mühiti haqqında bu bilikləri əldə etməsi üçün müştəri tələb olunduqda sənədləri təqdim etməli və müqavilə müddətinin ilk 60 günü ərzində qəbul fəaliyyətlərində iştirak etməlidir.</p> <p>Nəzərə alın ki, bu resurslar uzaqdan işləyəcəkdir. Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi xidməti ingilis, çin və yapon dillərində çatdırılır. Bu təklifdə regiondan asılı olaraq Genişləndirilmiş Hadisə İdarəetməsi xidmətinin çatdırılması mümkün deyil, vətəndaşlıq və ya icazə verilən çatdırılma resursları tələb edilir.</p> <p>VGC üzrə reaktiv xidmətlər müştərinin Microsoft mühitində problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (Müştərinin İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda). Bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcəkdir.</p> <p>Tələbə görə olan reaktiv xidmətlərə əlavə olaraq, Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası və CSAM üçün Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırma İdarəetməsi üçün müəyyən edilmiş saatların miqdarı adaptasiya tədbirləri, Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü ilə rüblük görüşlər və Ciddilik 1 hadisəsindən sonrakı baxışlar üçün daxil edilmişdir. Hadisələrin genişləndirilmiş İdarəetməsi komandanız və Müştəri Müvəffəqiyyəti Hesabı Meneceri tərəfindən əlavə Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırılma İdarəetməsini təmin etmək üçün daxil olanlardan</p>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>başqa əlavə saatlar satın almağı seçdiyinizdə, resursların mövcudluğundan asılı olaraq, əlavə və ya daha tez sıklıqla keçirilən görüşlər sorğu ilə və əvvəlcədən əldə edilmiş Microsoft razılığı ilə əldə edilə bilər.</p> <p>Müştərinin çoxölkəli Vahid müqaviləsi varsa, VGC yalnız ev sahibi olan ölkə üçün satın alınmalıdır. Reaktiv, uzadılmış həll yolu kimi bütün UER xidmətləri Hostdan başqa yerlərə uzaqdan təmin edilə bilər. Daxil edilən xidmət Uğurun və Xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsi saatları Host tərəfindən ayrılacaq və Hostun Hesab Meneceri tərəfindən idarə olunacaq.</p> <p><b>*Daha ətraflı məlumat üçün Əlavə A-da Vahid Genişləndirilmiş Cavab Hadisəsinin kəskinlik səviyyəsi cədvəlinə baxın.</b></p>	
<p><b>• Sürətli Cavab:</b></p> <p>Sürətli Cavab, texniki ekspertlərə dəstək hadisələrini yönləndirmək və lazım olduqda müştərinin Microsoft Azure komponentləri üzrə işçi heyətlərinə bir çıxış yolu göstərməklə, bulud xidmətləriniz üçün cəlbədicə dəstək təmin edir. Müştərinin Microsoft Azure komponentləri üçün Sürətli Cavab xidmətlərindən istifadə etmək istədikdə müştəri, müvafiq bulud xidmət portalı vasitəsilə hadisəni təqdim etməlidir. Müştərinin Problemlərin Həllində Dəstək sorğuları bulud xidmətinin yoxlanması üçün birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi mühəndislərinə ötürüləcək. Problemlərə həllə məşğul olan standart məhsul dəstəyi mütəxəssislərinin baxması tələb edildikdə, Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində əsas məsuliyyəti üzərinə götürür. Müştərinin Azure komponentləri üçün problemin həlli üzrə dəstək üçün cavab vaxtlarına görə aşağıdakı cədvələ baxın. Bu vaxtlar hər hansı gözlənilən İlkin Paket dəstəyi cavab vaxtlarını əvəz edir. Sürətli Cavab Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Çap, M365 üçün test bazası və ya Microsoft Mesh-i ehtiva etmir.</p> <p>Sürətli Cavabın satın alınması resursların mövcudluğundan asılıdır. Müştəri mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşir.</p> <p><b>*Daha ətraflı məlumat üçün Əlavə A-da Sürətli Cavab Hadisəsinin kəskinlik səviyyəsi cədvəlinə baxın</b></p>	+
<p><b>• Microsoft Azure Tədbir idarəetməsi (AEM)</b></p> <p>Microsoft Azure Tədbir idarəetməsi (AEM) mühüm planlaşdırılan biznes tədbirləri zamanı təkmilləşdirilmiş müştəri dəstəyi təmin edir.</p>	+

Xidmət	Planlaşdırma
<p>AEM komandası tədbirinizin rahat keçməsinə təmin etmək üçün proaktiv və reaktiv dəstək təklif edir.</p> <p>Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi AEM həllinizi qiymətləndirəcək və nəzərdən keçirəcək, iş müddətinə və sabitliyə təsir edən mümkün problemləri və riskləri müəyyən edəcək, Azure platformasında həcm və müqavimət yoxlamalarını həyata keçirəcək. AEM tədbiröncəsi qiymətləndirmə müddətində müştəri həllini qiymətləndirəcək və müəyyən edilən riskləri yazılı şəkildə müştəriyə çatdıracaqdır. Tədbirin əhatə dairəsi ərzində AEM komandası dəstək vermək üçün 24/7 xidmət göstərəcək.</p> <p>Biz əhatə dairəsində olan ciddi biznes hadisəsini müştəri üçün böyük risk və ya təsir yaradan müştəri tərəfindən gözlənilən fəaliyyət kimi nəzərdən keçiririk. Bu cür tədbirlər daha yüksək səviyyəli xidmət əlçatanlığı və performans tələb edir. Bu cür tədbirlərə misal olaraq mövcud həllin proqnozlaşdırıla bilən yüksək yüklənməsi, mövcud Azure həllinə yeni funksiyaların əlavə edilməsi, Azure-a yeni həllin əlavə edilməsi və lokal və ya başqa bulud provayderindən Azure-a köçürmə daxildir.</p> <p>AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən müştərinin ciddi biznes tədbirlərini dəstəkləyir. Azure həlli vahid biznes məqsədinə nail olan xidmətlər arasında ardıcıl konfigurasiya nümunələri və birbaşa asılılıqları olan Azure abunəlikləri dəsti kimi müəyyənləşdirilir. Hər bir tədbir bir müştəri üçün Azure həllini əhatə edir. Azure həlləri tədbirdən əvvəl müəyyənləşdiriləcəkdir. Müştərinin ciddi biznes hadisəsi birdən çox Azure həllini əhatə edərsə, əlavə tədbirlər satın alınmalı ola bilər. AEM, öz mülahizəsinə əsasən, müştəri mühitini təşkil edən iş yüklərinin mürəkkəbliyini və sayını qiymətləndirmək, fərdi dəstək və qiymətləndirmə təmin etmək hüququnu özündə saxlayır.</p> <p>Ciddi biznes hadisələri ardıcıl olaraq beş (5) təqvim gününə qədər əhatə oluna bilər. Əgər gözlənilən tələb ardıcıl beş (5) təqvim günündən artıq olarsa, müştərilər tədbirin bütün müddətini ardıcıl şəkildə həyata keçirmək və əhatə etmək üçün lazım olan qədər ciddi biznes tədbiri satın ala bilərlər.</p> <p>Azure tədbir idarəetməsi (AEM) resurs mövcudluğundan asılıdır. Microsoft razılaşan hallar istisna olmaqla, əvvəlcədən planlaşdırılmış və tədbirin başlamasından ən azı 6 həftə öncə yazılı şəkildə təsdiq edilmiş ciddi biznes tədbirlərdən başqa heç nə üçün dəstək təmin edilməyəcək. Microsoft tədbiri daha az bildirişlə qəbul etməyi seçərsə, tədbir öncəsi qiymətləndirmənin əhatə dairəsini öz mülahizəsinə uyğun olaraq azalda bilər. Müştəri AEM xidmət çatdırılması əsnasında müvafiq resurslar və ya cavabları təmin</p>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>etmədikdə AEM ləğv edilə bilər. Lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin.</p> <p>AEM yalnız Azure Public Cloud-da həlləri olan müştərilər üçün mövcuddur. AEM Azure rəhbərliyi və ya müstəqil bulud mühitləri olan müştərilər üçün mövcud deyil. AEM Dəstəyi hər hansı xüsusi məhdud giriş tələblərinə cavab verə bilməz və yalnız Vətəndaş Alyansı ölkəsinin vətəndaşlarına və ya sakinlərinə dəstək verə bilər. AEM çatdırılması yalnız ingilis dilində mövcuddur və heç bir yerli dildə dəstək xidmətləri təklif edilmir.</p> <p><b>*Daha ətraflı məlumat üçün Əlavə A-da Azure tədbir idarəetməsi hadisəsinin kəskinlik səviyyəsi cədvəlinə baxın.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>Məhsulun icarəçiləri və Microsoft Office 365 icarəçilərin əsas iş yükləri üçün geniş dəstək təmin edir. Bu xidmətə Office 365 mühəndis komandasına prioritet giriş daxildir.</p> <p>Xidmət qeyd edilmiş icarəçi və ya icarəçilər üçün və əlavə xidmət haqqı ilə mövcud olacaq və həmçinin müştərinin İş Orderində istinad edilmiş nümayişdə müəyyən edilir.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>İstehsalçı Dəstəyi:</b> <p>İstehsalçı Dəstəyi proqramın bütün inkişaf dövrü ərzində Microsoft platformasında proqram quran, istismar edən və dəstəkləyən istehsalçılar üçün dərin bulud və texniki buludlara əsasən texniki dəstək təmin edir.</p> <p>Xidmət müştərilərə rəqəmsal yeniliyi, bulud texnologiyalarının tətbiqi və tərtibatçı hazırlığını sürətləndirməyə kömək etmək üçün başdan sona dəstək verir. Təqdim olunan təlimat sizə inkişafı sürətləndirməyə və DevSecOps təcrübələrini ən son alətlər və texnikalarla optimallaşdırmağa, daha yüksək effektivlik və biznes potensialı üçün proqramları müasirləşdirməyə və hərtərəfli müvəffəqiyyət planı ilə bulud texnologiyalarının tətbiqi boyunca inkişaf komandalarını dəstəkləməyə kömək edir.</p> <p>İstehsalçı Dəstəyi əlavə ödənişlə mümkündür.</p> </li> </ul>	+7
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b> <p>Müştəriləri təyin olunmuş GitHub dəstək komandasına və adı çəkilmiş GitHub Müştəri Etibarlılığı Mühəndisinə (CRE) prioritet giriş ilə təmin edir. Bununla yanaşı, xidmətə sağlamlıq yoxlamaları və bilet təhlilinə əsaslanan proaktiv təlimatlar təklif edən rüblük yoxlamalar daxildir.</p> </li> </ul>	+

Xidmət	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Hələdici Missiya üçün Dəstək:</b> <p>Müəyyən edilmiş Microsoft məhsulları üçün yüksək səviyyəli dəstək və İş Orderində qeyd edildiyi kimi ciddi missiya həllinin bir hissəsi olan Onlayn Xidmətləri təmin edir. Bu xidmət dəstək xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər.</p> <p>SfMC xidmətlərini dəstəkləmək üçün cari Vahid Dəstək xidmətləri müqaviləniz olmalıdır. Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, SfMC xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Azure Engineering Direct (AED):</b> <p><b>Ümumi baxış və ehtiva</b></p> <p>Azure Engineering Direct (AED) müştərinin Azure xidmətlərinin mühəndis komandasına üstünlük verilən birbaşa çıxış daxil olan müştərinin Microsoft Azure istehsal mühitinə təkmilləşdirilmiş dəstəyi təmin edir.</p> <p>AED-in məqsədi AED-nin əsas mühəndislik təşkilatında iştirakı, güclü texniki bacarıqlar toplusu və müştəri haqqında dərin biliklər vasitəsilə qeydiyyatla alınmış Azure xidmətləri üçün müştərilərin sərmayələrinin dəyərinin çıxarılmasını sürətləndirməkdir. Bu, AED-ə mühəndislik çərçivəsində müştərini müdafiə etmək və onların texniki iş ehtiyaclarını daha yaxşı qarşılamaq üçün uyğunlaşdırılmış təcrübə təqdim etmək imkanı verir.</p> <p>Bu genişləndirilmiş dəstək xidməti i) Əlavə A-da göstərilirdiyi kimi lisenziyalaşdırma qeydiyyatı və müqavilələrinə əsasən; və ii) bu İş orderinin Müddəti ərzində yalnız İş orderinin A Əlavəsində müəyyən edilmiş və müştəri və ya müştərinin filialı tərəfindən satın alınan etibarlı lisenziyalı, kommersiya baxımından buraxılmış və ümumiyyətlə mövcud Microsoft Azure məhsulları və bulud xidmətləri abunəlikləri üçün əlçatan olacaq. Belə məhsul və abunəliklərə Dəstəyin Başlama Tarixindən etibarən Müştərinin filialı olmayan hansısa tərəfin aldığı məhsul və abunəliklər (burada sonradan "Qeydiyyatlı abunəliklər") daxil deyil.</p> <p>Microsoft Unified şirkətinin bu genişləndirilmiş dəstək xidməti üçün rüsumları müştərinin etibarlı lisenziyalı, kommersiya baxımından buraxılmış və ümumiyyətlə mövcud Microsoft Azure məhsulları və müştərinin İş orderində təsvir olunduğu kimi Dəstək Müddəti üçün müştərinin Microsoft Unified Azure Engineering Direct rüsumlarını hesablamaq üçün İş orderinin A Əlavəsində (birlikdə "Qiymətləndirilmiş Məhsul Xərcləri") qeyd edildiyi kimi Azure bulud xidmətləri abunəlikləri</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>



Xidmət	Planlaşdırma
<p>üçün hər il ümumi dəyərlə yanaşı çoxmərhələli tarif strukturuna əsaslanır.</p> <p>Müqavilənin icrası zamanı Müştərinin Qiymətləndirilmiş Məhsul Xərcləri 60 000 000 (altmış milyon) ABŞ dollarına bərabədirsə və ya ondan artıqdırsa və ya müştəri İş orderində təfərrüatlı şəkildə genişləndirilmiş xüsusiyyətin aşağı qiymətini ödəməyi seçirsə, müştəri "Bütün AED Müştəriləri üçün Təmin Edilən Xüsusiyyətlər" və "Genişləndirilmiş xüsusiyyətlər" bölməsində sadalanan bütün xüsusiyyətlər (bundan sonra "Genişləndirilmiş Xüsusiyyət Müştəriləri") üçün tam müqavilə müddəti ərzində ödəniş etmək hüququna malikdir. Bütün digər müştərilər yalnız "Bütün AED Müştəriləri üçün Təmin Edilən Xüsusiyyətlər" bölməsində sadalanan xüsusiyyətlərdən istifadə etmək hüququna malikdir.</p> <p><b>Qəbul və əhatə dairəsində olan məhsullar</b></p> <p>AED Müştərinin Qeydiyyatlı abunəliklərini aktivləşdirmək üçün İş orderinin ilk 60 (altmış) günü ərzində müştəri ilə işləyəcək. İlk altmış gün ərzində fəaliyyətlər müştərinin biznes və texniki ehtiyacları haqqında biliklər yaratmaq üçün qəbul və kəşflə məhdudlaşdırılır. AED komandasının müştərinin məqsədləri, biznesi, layihələri və iş mühiti haqqında bu bilikləri əldə etməsi üçün müştəri tələb olunduqda sənədləri təqdim etməli və müqavilə müddətinin ilk 60 (altmış) günü ərzində qəbul fəaliyyətlərində iştirak etməlidir.</p> <p>Bu genişləndirilmiş dəstək xidmətin ehtiva etmədiyi texnologiyalara bunlarla məhdudlaşmadan ABŞ-ın dövlət buludları, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services və ya Hesablaşma və ya Abunəliklərin İdarə edilməsi, A40, Azure Media Services, Azure Stack, M365 üçün Test bazası, Microsoft Mesh və ya Universal Print daxildir.</p> <p><b>Reaktiv ssenarilər</b></p> <p>Reaktiv ssenarilər üçün sorğular müştərinin İş orderində istinad edilən xidmət təsvirində göstəriləyi kimi Problemlərin Həllində Dəstək ("PRS") xidmətindən istifadə edərək dəstəkləyici iş vasitəsilə başlamalıdır. Nəzərə alın ki, standart gözlənilən cavablama müəyyən vaxt ala bilər. Lazım gələrsə, dəstəkləyici işlər əlavə dəstək üçün ixtisaslaşmış qruplara yönləndiriləcək.</p> <p>AED müştərinin İş orderində təfərrüatlı qeyd edilən hadisənin ciddiliyi təriflərinə, təxmin edilən ilkin cavab müddətlərinə və təqdimat tələblərinə əməl edir. Azure hadisələri ilə bağlı ilkin cavab müştərinin İş orderində qeyd edilən xidmətin təsvirində göstəriləyi kimi Azure şirkətinin Sürətli cavab bölməsinin dəstək mühəndisləri tərəfindən həyata keçiriləcək.</p>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>Bu dəstək mühəndisləri yalnız müştərinin Qeydiyyatlı abunəliklərinə təsir edən hadisəni həll etmək üçün əlavə texniki resurslara ehtiyac olub-olmadığını qiymətləndirəcək və müəyyən edəcək və lazım gələrsə, məsələn AED səviyyəsinə qaldıracaq və hadisə ilə bağlı tələb edilən qaydada dərhal yardım üçün məhsul qrupu daxilində əlavə müvafiq xidmət mühəndisləri qruplarını cəlb edəcək.</p> <p><b>Bütün AED Müştəriləri üçün Təmin Edilən Xüsusiyyətlər:</b></p> <p><b>Direct Engineering interfeysi:</b> Bu xidmətlərin məqsədi təmiri ön plana çəkmək və tətbiqi sürətləndirmək üçün mühəndislik ilə müştərilərin real ehtiyaclarını dəstəkləmək və asanlaşdırmaqdır.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Azure Engineering vəkili.</u> AED müştəriləri blokdan çıxarmaq və təsiri daha qısa zamanda azaldılmaq üçün onların Azure üzərindəki izlərini başa düşməklə əsaslandırılmış Qeydiyyatlı abunəliklər çərçivəsində layihələrdə müsbət nəticələr əldə etmək üçün müştərinin bulud əməliyyatları komandası ilə əlaqə saxlayacaq.</li> <li>○ <u>Mühəndislər tərəfindən Böhranın idarə edilməsi.</u> Azure sürətli cavab bölməsinin dəstək mühəndisləri hadisəni AED-ə çatdırmış olduqda, AED təsirlərin daha sürətli şəkildə azaldılması üçün 24x7 rejimində hazırlığı təmin edərək, mövzu üzrə mütəxəssislərin daha sürətli iştirakı və müasir böhran kommunikasiyası və idarə edilməsini təmin etmək üçün Azure xidmət qrupları ilə əməkdaşlıq edəcək. Azure sürətli cavab bölməsinin dəstək mühəndisləri Azure sürətli cavab müqaviləsinin əhatə dairəsinə daxil olan hadisələri AED-ə çatdıra bilər.</li> <li>○ <u>Problemlərin idarə olunmasının təşkili.</u> AED qapalı dövrə təcrübəsi məqsədi ilə müştərinin infrastrukturunun dayanıqlığını və Azure platformasının sabitliyini yaxşılaşdırmaq məqsədyönlü təmir elementləri vasitəsilə ciddi müştəri hadisələrinin təkrarlanmasının qarşısını almaq üçün müştəri və Azure xidmət qrupları ilə işləyəcək. AED müştərinin İş orderində qeyd edilən xidmət təsvirində göstərilən Kök səbəb təhlili (RCA) xidmətini genişləndirir. Hadisənin həll edilməsindən sonrakı 7 (yeddi) təqvim günündən əvvəl açıq şəkildə tələb edildikdə, AED bir hadisənin potensial səbəbləri və ya müştərinin məhsulları və bulud abunələri ilə məhdudlaşan və digər müştərilərə təsir etməyən bir sıra əlaqəli problemlərin strukturlaşdırılmış təhlilini həyata keçirəcək. Müştəri jurnal</li> </ul>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>faylları, şəbəkə ciqırları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində Microsoft ilə əməkdaşlıq etmək öhdəliyinə malikdir. Kök səbəbin təhlili (RCA) yalnız sifariş əsasında istehsala təsir edən hadisələr üçün müştərinin uyğunlaşdırılmış AED mühəndisi tərəfindən həyata keçirilə bilər. Kök səbəbin təhlili (RCA) sorğu verildikdən və ya hadisənin nəticələrinin azaldılmasından sonrakı 10 (on) iş günü ərzində (hansı daha sonra gəlırsə) təqdim olunacaq.</p> <p><b>Biznes nəticələrinin sürətləndirilməsi:</b> Bu fəaliyyətlər sərmayə gəlirini (SG) yaxşılaşdırmaq məqsədi ilə müştərinin dəyərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə kömək etmək üçün Azure ekosisteminə müştəri biznes məqsədlərini müəyyən edir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Proaktiv xidmət təkmilləşdirmə planlarının çatdırılması.</u> AED yaranan tendensiyaların təhlili vasitəsilə cari müştəri problemlərini həll etmək üçün Azure xidmət qrupları ilə əməkdaşlıqda müştəri ilə işləyəcək. Bu təhlil müştəri həllinin davamlılığı, təhlükəsizliyi, məhsuldarlığı və ya xərclərin optimallaşdırılması da daxil olmaqla, müxtəlif sahələrdə cəmləşə və müştərinin həyata keçirə biləcəyi tövsiyələrə səbəb ola bilər. O, həmçinin təhlilin fokusuna uyğun olaraq hadisə üzrə təlimlər, riskli infrastrukturun azaldılması və istehsaldan əvvəl sınaq zamanı dəstək kimi fəaliyyətləri əhatə edə bilər. On iki aylıq müddət ərzində 2 (iki) Xidmət təkmilləşdirmə planı (XTP) tələb oluna bilər.</li> <li>○ <u>Ciddi layihələrdə müştəriyə dəstək.</u> AED bütün Qeydiyyatlı abunəliklərdə dəyərin reallaşdırılmasını sürətləndirmək və Azure mövzusu üzrə müvafiq mütəxəssisləri cəlb etmə vaxtını minimuma endirmək, mümkün olduqda mühəndis blokerləri aradan qaldırmağa çalışaraq müştərinin kritik layihələrinin planlaşdırıldığı kimi işə salınmasını təmin etmək və üst səviyyəyə çatdırılmış hadisələrin həlli vaxtını azaltmaq üçün Microsoft-un müştəriyə uyğunlaşdırılmış digər rolları və Azure mühəndislik qrupları ilə əməkdaşlıq edəcək.</li> <li>○ <u>Azure çatdırılma qrupları arasında fəaliyyətə icra edilə bilən ideyalar vermək və müştəri bilikləri və ekspertizanı dərinləşdirmək.</u> Bütün Qeydiyyatlı abunəliklər arasında AED Azure şirkətinin dəstək çatdırma qruplarını müştərinin biznes tələblərinə cavab vermək, hadisələrin nəticələrini daha tez azaltmaq və müştərinin ümumi Azure dəstək təcrübəsini təkmilləşdirmək məqsədi ilə uyğunlaşdırılmış təcrübə təmin etmək üçün müştərinin biznes və texniki ehtiyacları barədə maarifləndirəcək.</li> </ul>	

Xidmət	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Müştərinin məsləhət töhfəsi.</u> Microsoft Azure xüsusiyyətləri və xidmətlərinin təkamülü ilə bağlı məlumat təqdim etmək üçün müştəri təşkilatının istifadə edə biləcəyi bir neçə kommunikasiya kanalları vasitəsilə imkanlar təqdim edir. Verilən töhfə birbaşa Microsoft daxilində xidmət mühəndislərinin rəhbərliyinə təqdim olunur. Azure Müştəri Təcrübəsi (CXP) komandası bu cüt töhfələr üçün imkanlarını əlaqələndirir. AED xidmətinin aktivləşdirilməsindən sonra CXP komandası rabitə kanalları yaratmaq üçün təyin edilmiş müştəri müvəffəqiyyət hesabı meneceri vasitəsilə müştərinin təşkilatı ilə əlaqə quracaq.</li> </ul> <p><b>Genişləndirilmiş xüsusiyyətlər:</b> Bu xüsusiyyətlər yuxarıda müəyyən edildiyi kimi Genişləndirilmiş Xüsusiyyət şamil edilən Müştərilərlə məhdudlaşır. Yalnız bu tərifi uyğun olan və müştərinin İş orderində bu cür uyğunluqları göstərilən müştərilər həmçinin bu xüsusiyyətləri əldə etmək hüququna malikdir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Platformaya nəzarət:</u> AED həcm, göstəricilər (məsələn, gecikmə), əlaqə imkanları (məsələn, avtorizasiya xətalrı) və ya mövcudluqla bağlı xüsusi hədlərlə nəzarəti konfigurasiya etmək üçün 20-dən çox Azure xidmətindən müştərinin Azure izi və daxili telemetriya haqqında biliklərdən istifadə edir. Bəzi Azure xidmətləri istisna edilə bilər; müştəri qəbul zamanı Müştəri Uğuru Hesabı Menecerindən (CSAM) və ya AED komandasından ehtiva edilən xidmətlərin siyahısını tələb edə bilər. AED, müəyyən hərəkəti idarə edən Azure resursları dəsti kimi müəyyən edilən, qarşılıqlı razılaşdırılmış 7-yə (yeddi) qədər "Nəzarət ssenarisini" ehtiva edəcək. Nəzarətlər və təyin edilmiş həddlər üçün Microsoft Azure məxfi telemetriyasından istifadə edilir və müştəri ilə paylaşılmayacaq və onlara açıqlanmayacaq. Bu ssenarilər AED-in altmış günlük qəbul dövründə müəyyən ediləcək. Müştəri bütün qaydalara əsasən müəyyənləşmə prosesində iştirak etməli və tələb olunan bütün materialları təqdim etməlidir. Nəzarətlər sınaq müddəti bitdikdən sonra 30 gün ərzində sınaq üçün hazır olacaq. Nəzarət sınaqları tamamlandıqdan və Microsoft müştəriyə nəzarətin aktiv olduğunu bildirdikdən sonra, AED yuxarıda müəyyən edilmiş "Mühəndisliyə əsaslanan böhran idarəetmə" funksiyası vasitəsilə Microsoft</li> </ul>	

Xidmət	Planlaşdırma
<p>tərəfindən təyin edilmiş hədd əsasında işə salınan istənilən nəzarətlərə cavab vermək və yoxlamaq üçün 24/7 rejimində dəstək təmin edir. Müştəri müəyyən edilmiş problem üçün müştərinin İş orderində qeyd edilən xidmət təsvirində göstərildiyi kimi Problemin həllində dəstəkdən ("PRS") istifadə edərək dəstək işi yaratmayıbsa, AED komandası nəticələrin yumşaldılmasına dair səylərin yüngülləşdirilməsi üçün müştəridən dəstək işi yaratmağı xahiş edəcək.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Platforma nasazlıqlarının aradan qaldırılması:</u> Azure tərəfindən çoxsaylı müştərilərə təsir edən kimi müəyyən edilmiş və Azure portalında nasazlıq kimi elan edilmiş nasazlıq kəsinti zamanı AED müştərinin əvvəlcədən müəyyən edilmiş əlaqəli şəxslərinə vəziyyətdən xəbərdar olmaq və nasazlığın baş verməsi zamanı onlara necə təsir edəcək biləcəyi ilə bağlı təfərrüatları təmin etmək üçün onlara uyğunlaşdırılmış rabitə təmin edəcək. AED müştərinin tələbi ilə lazım olduqda fərqli mövcudluq zonasına keçmək problemi həll etmə səyləri üzərində müştəri ilə işləyəcək.</li> <li>○ <u>Mühəndislik sahəsindəki böhranın idarə edilməsi üçün global "Məni anla" dəstəyi:</u> Yuxarıdakı bölmədə müəyyən edilmiş "Mühəndislik sahəsindəki böhranın idarə edilməsi" genişləndirilmiş global, müştəri yönümlü əhatə dairəsi əsas iş saatları xaricində daha uyğunlaşdırılmış və ardıcıl təcrübə təmin etmək üçün təmin edilmişdir. Bu genişləndirilmiş təcrübə müvafiq olaraq digər xüsusiyyətlər üçün də genişləndirilə bilər. "Məni tanı" hadisələrin nəticələrinin daha sürətli aradan qaldırılması və müştərinin ümumi Azure dəstək təcrübəsini təkmilləşdirməsi məqsədi ilə müştərinin biznes məzmunu və mühiti haqqında bilik kimi müəyyən edilir.</li> </ul> <p><b>İlkin şərtlər və ehtimallar</b></p> <p>Müştərinin İş orderində qeyd olunan ilkin şərtlərə və fərziyələrə əlavə olaraq, Microsoft-un bu Sərgidə qeyd edildiyi kimi Xidmətlər çatdırması aşağıdakı ilkin şərtlərə və fərziyələrə əsaslanır:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoft-un AED xidmətlərini göstərməsi müştərinin əməkdaşlığından, fəal iştirakından və təyin olunmuş vəzifələrin vaxtında yerinə yetirilməsindən asılıdır.</li> <li>○ Müştəri bu Sərginin müddəti ərzində aktiv Microsoft Enterprise Support xidmət planını və Azure sürətli cavab müqaviləsini qoruyacaq.</li> </ul> <p><b>Xidmət xüsusiyyətləri və çatdırılma</b></p>	

Xidmət	Planlaşdırma
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bütün xüsusiyyətlər yalnız ingilis dilində mövcuddur.</li> <li>○ Yazılı şəkildə başqa haləksi nəzərdə tutulmadıqda, çətdirilmə uzaqdan həyata keçiriləcək. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmış və əvvəldən ödəniş edilməmiş olduğu halda Microsoft səfər və yaşayış xərcləri üçün müştəriyə qaimə göndərəcək.</li> </ul> <p><b>Xidmətlə bağlı məhdudiyətlər və istisnalar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hadisə müştərinin təşkilatı üçün təcrid olunmayıbsa və Azure mühitinin daha böyük hissəsinə təsir edirsə, xidmət mühəndisliyi resursları xidmətin bərpasına üstünlük verə bilməyəcək.</li> <li>○ AED əhatə dairəsi heç bir yerli texnologiyaya, istifadəçi cihazlarına, Microsoft müştərisinin proqram təminatına və ya şəxsiyyət aşkarlama və tanıma texnologiyalarına şamil edilmir.</li> </ul> <p><b>Xidmət uyğunluğu və əhatə dairəsi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Müştərinin bu Sərgidə təsvir olunan AED xidmətini almaq hüququ, İş orderində və bu Sərgidə göstərilən şərtlərə müvafiq olmasından asılıdır.</li> <li>○ AED Xidmətləri müştərinin Qeydiyyatlı abunəliklərdən istifadəsini dəstəkləmək üçün nəzərdə tutulub. Microsoft bu Xidmətləri yalnız müştərinin daxili biznes məqsədləri üçün təmin edəcək. Microsoft bu Xidmətləri müştərinin müştərilərinə təmin etməyəcək.</li> <li>○ Biz Microsoft tərəfindən təmin edilməyən hər hansı kod və ya Microsoft, müştəri və ya üçüncü tərəf satıcısı tərəfindən fərdiləşdirilmiş hər hansı kod üçün dəstək göstərməyəcəyik.</li> </ul> <p><b>*Əlavə B-də verilən cədvəldə müxtəlif növ müştərilər üçün xüsusiyyətlər və ödənişlər göstərilir.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Microsoft şirkətinin kibertəhlükəsizlik hadisəsinə cavabı (MSCIR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoft şirkətinin kibertəhlükəsizlik hadisəsinə cavabı ("MSCIR"): Kiberhücumların əhatə dairəsini qiymətləndirməyə, dayanıqlığı yaxşılaşdırmağa və potensial kiberhücumlardan qorunmağa kömək etmək üçün qlobal araşdırmalar və tövsiyələr təqdim edir. Bu xidmətlər məqsədyönlü kiberhücumlar riskini azaltmağa və təhlükəsizlik böhranının nəticələrini daha yaxşı aradan qaldırmağa kömək edir. MSCIR, Unified Enterprise ilkin paketinə daxil olmadığı üçün mövcud</li> </ul> </li> </ul>	+

Xidmət	Planlaşdırma
<p>Vahid Dəstək Müqaviləsinə ayrıca əlavə olaraq satın alınmalıdır. Hadisə zamanı Microsoft kiberhücuma cavab tədbirləri və idarə olunmasının konkret həcmi müəyyən etmək üçün Müştəri ilə işləyəcək. Müəyyən təcili hallarda Müştəri MSCIR xidmətini satın almadan və ya əhatə dairəsini müəyyənləşdirməzdən əvvəl Microsoft-dan MSCIR xidmətlərini təqdim etməyə başlamağı tələb edə və ona icazə verə bilər ("MSCIR Müqaviləsi"). Əksi kimi qeyd edilənlərə baxmayaraq, Müştəri Microsoft-a MSCIR müqaviləsindən öncə işə başlamaq üçün icazə verərsə, Müştəri aşağıdakılarla razılaşır: (a) Əlavə müqaviləni praktiki olaraq mümkün qədər tez yerinə yetirmək üçün əsaslı şəkildə zəruri olan bütün bu cür tədbirləri görəcək, (b) məsuliyyət tamamilə ona aiddir və Microsoft tərəfindən təqdim edilən hesab-fakturaya əsasən MSCIR müqaviləsinin icrasından əvvəl göstərilən xidmətlərə görə ödəniş etməyə hazırdır və (c) Microsoft imzalanmadan əvvəl baş verən icazə verilmiş işlə bağlı hər hansı hərəkət və ya hərəkətsizliyə görə məsuliyyət daşımır və Müştəri bütün əlaqəli riskləri öz üzərinə götürür. MSCIR iştirakı ilə bağlı əlavə məlumatlar (məsələn, qiymət və işin həcmi) və ya proaktiv təkliflərlə bağlı məlumatlar Müştəri Uğuru Hesabı Meneceriniz (CSAM) vasitəsilə əldə edilə bilər.</p>	

+ - *Satın alınma bilən əlavə xidmət.*

+<sup>1</sup> - *Məhdud maksimal sayda satın alınma bilən əlavə xidmət.*

## 2,5 Çoxsaylı Ölkələrə Dəstək

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış

Çoxsaylı ölkələrə dəstəyimiz müvafiq iş sifarişlərinizdə qeyd olunduğu kimi müxtəlif dəstək yerlərinə yardım təklif edir. Çoxsaylı ölkələrə dəstək strukturunun paylanması belədir:

- **Host:** Bu, İş Orderiniz vasitəsilə Vahid Dəstək Bazasında qeydiyyatdan keçdiyiniz Dəstək məntəqəsinə aiddir.
- **Aşağı axın:** Bu, həmin məntəqə üçün satın aldığınız xidmətlərə əsasən Microsoft Unified Enterprise Dəstəyi xidmətlərini almaq hüququna malik olduğunuz host yerindən ayrı, iş sifarişinizdə göstərilən dəstək yeridir.

## Satın almaq haqqında

Sənəddə çoxsaylı ölkədə mövcud olan dəstək xidmətlərini təsvir edilir. Xüsusi xidmətlər və onların kəmiyyəti, mümkün olduqda, Dəstək məkanı ilə əlaqədar İş Orderində ətraflı məlumat veriləcəkdir.

Burada təsvir edilən xidmətlər Hostun İş Orderinə uyğun olaraq sizin təyin olunmuş Dəstək məkanlarına təqdim oluna və əgər varsa, Host tərəfindən ayrılı bilər. Bu, aşağıdakı dəyişikliklərlə Microsoft Unified Enterprise Dəstəyi müqavilənin bir hissəsidir:

- **İlkin paket xidmətləri:** Xüsusilə əksi qeyd edilmədikdə İlkin paket xidmətləri ("✓" ilə qeyd edilənlər) təyin edilmiş Dəstək məkanlarınızda mövcud olacaq və ya Host tərəfindən Host iş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarına təyin ediləcək.
- **Reaktiv Xidmətlər:** Bu xidmətlər Host daxil olmaqla və ondan kənarında yerlərə uzaqdan təmin edilə bilər.

Əlavə xidmətlərin mövcudluğu (yuxarıdakı Dəstək cədvəllərində "+" işarəsi ilə işarələnmiş) aşağıdakı kimidir:

- **Proaktiv Xidmətlər:**
  - Siz kəmiyyəti İş orderinizdə qeyd edilən və İş orderində qeyd edilən Dəstək xidmətlərində mövcud olan Proaktiv xidmətlərlə ala bilərsiniz.
  - Vergi istisnası olan yerlər üçün proaktiv xidmətlər aşağı axın müqaviləsi üçün İş Orderində müəyyən ediləcək.
  - **Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** STA xidmətləri İş orderinizdə təyin edilmiş Dəstək məkan(lar)ında mövcud olacaqdır.
- **Texniki baxış xidmətləri — Kök səbəbin təhlili:** Satın alınmış xidmətlər təyin edilmiş Dəstək məkan(lar)ında mövcud olacaqdır.
- **Genişləndirilmiş Həllər:** Bütün genişləndirilmiş həllər, mövcudluqdan asılı olaraq, Host və ya Aşağı dəstək məkanlarında istifadə üçün satın alınabilir. Başqa məhdudiyyətlər tətbiq edilə bilər.
- **Digər satın alınmış dəstək xidmətləri:** Bu xidmətlər İş orderinizdə təyin edilmiş Dəstək məkan(lar)ında mövcud olacaqdır.

## Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar

Bu sənəddə və İş Orderinizdə qeyd olunan şərtlərə əlavə olaraq, xidmətlərimizin çatdırılması aşağıdakı ilkin şərtlərə və ehtimallara əsaslanır:

- **Uzaqdan proaktiv xidmətlər:** Biz təyin edilməmiş dəstək məkanlarındakı heyətə Host və ya Aşağı dəstək məkanına və İş orderində təyin edilmiş xüsusi dəstək məkanı üçün satın alınmış uzaq Proaktiv xidmətlərdə iştirak etməyə icazə verə bilərik. Microsoft belə iştiraka icazə vermək hüququnu özündə saxlayır.
- **Proaktiv kreditlər mübadiləsi:** Proaktiv kreditlər yalnız İş Orderində qeyd edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanları arasında dəyişdirilə bilər (bildiriş verilən hallardan başqa). Bütün mübadilələr perspektivdə olan Dəstək məkanlarındakı Proaktiv kreditlər üçün cari valyuta və kurslar əsasında aparılacaq. Cari kurslar Microsoft nümayəndəsi tərəfindən təmin edilə bilər. Bölünən Proaktiv kreditlərlə nəticələnən bütün mübadilələr ən yaxın vahidə yuvarlandırılacaq. Proaktiv kreditlər istisna edilmiş ölkələrə və ya onlardan mübadilə edilə bilməz.
- **Vergi öhdəlikləri:** Müştəri satın alınmış dəstək xidmətlərinin Host və Aşağı dəstək məkanları arasında paylaşılması və ya mübadiləsi səbəbindən yaranan bütün vergi öhdəlikləri üçün müstəqil məsuliyyət daşıyacaq.



- **Xidmətlərin dəyişdirilməsi və ya mübadiləsi:** İş Orderinin qüvvədə olma müddətində edilən hər hansı dəyişiklik və ya xidmət mübadiləsi üçün yazılı müqavilə tələb oluna bilər.
- **Vahid hesablaşma sistemi və Bölünmüş hesab-fakturalar:** Bu xüsusiyyətlər müştərilərimizə əməliyyatları üzərində daha çox çeviklik, rahatlıq və nəzarət imkanını təmin etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Vahid hesablaşma sistemimiz hesablaşma və vergi ödənişi prosesinizin səmərəliliyini və dəqiqliyini artırır. Eyni zamanda, Bölünmüş hesab-faktura xüsusiyyətimiz məhsul növü, çatdırılma tarixi və ya müştərinin yeri kimi müxtəlif meyarlara əsasən, əməliyyatları çoxlu fakturalara bölməyə imkan verir.

## 2.6 Əlavə şərt və qaydalar

### Vahid Dəstək Xidmətləri üzrə ilkin şərtlər və ehtimallar

Vahid Dəstək xidmətləri aşağıdakı ilkin şərtlər və ehtimallara əsasən çatdırılır.

- **İlkin paket reaktiv xidmətləri:** Bu xidmətlər uzaqdan təyin etdiyiniz dəstək kontaktlarının yerlərinə təmin edilir. Bütün digər xidmətlər uzaqdan təyin edilmiş yerlərə və ya İş Orderində göstərilmiş yerlərə (yazılı şəkildə müəyyənləşdirilmədikdə) çatdırılır.
- **Xidmətlərin dili:** Əsas paket reaktiv xidmətlər ingilis dilində təqdim edilir və mümkün olduqda, danışıq dilində təmin edilə bilər. Bütün xidmətlər, yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, xidmətlər göstərən Microsoft services məkanının danışıq dilində və ya ingiliscə təqdim olunur.
- **Dəstəklənən məhsullar:** Biz ticari şəkildə buraxılmış, ictimaiyyətə açıq olan Microsoft proqram təminatı və satın aldığınız Onlayn Xidmətlər məhsullarının bütün versiyaları üçün dəstək təmin edirik. Bu, İş Orderinizin Əlavə A-da və Microsoft tərəfindən vaxtaşırı dərc olunan Məhsul Şərtlərində müəyyən edilən qeyd edilmiş lisenziya qiymətləndirilməsi və müqavilələri və/və ya hesablaşma hesabı ID-sinə əsaslanır.
- **Pilot layihələr, ilkin buraxılış və Beta məhsulları:** Dəstək Xidmətlərinə vaxtaşırı olaraq əlavə qiymətləndirmə üçün Microsoft tərəfindən təklif olunan önizləmə, beta və ya digər pilot xidmətləri (hər biri "Pilot") daxil edə bilər. Pilot layihələrdə iştirakınız seçimə əsaslanır və Müqavilənizə artıq daxil edilmiş Microsoft Məhsul Şərtlərindəki Peşəkar Xidmətlər şərtlərinə və pilot layihələrə tətbiq edilən hər hansı əlavə şərtlərə uyğun olaraq sizə təqdim olunur. Bütün pilotlar hər yerdə əlçatan olmayacaq.
- **Xidmətdən istifadə:** Bütün xidmətlər, eləcə də Dəstək İş Orderi müddətində və onun bir hissəsi kimi satın alınmış əlavə xidmətlər müvafiq İş Orderi müddətində istifadə edilmədikdə ləğv edilir.
- **Xidmətlərin Planlaşdırılması:** Xidmətlərin planlaşdırılması resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- **Uzaqdan Giriş:** Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərsiniz. Personalımız yalnız sizin icazə verdiyiniz sistemlərə daxil ola biləcək. Uzaq bağlantı yardımından istifadə etmək üçün siz bizə daxil olmaq icazəsi verməli və lazımı avadanlığı təqdim etməlisiniz.
- **Müştəri verilənləri:** Bəzi xidmətlər müştəri verilənlərinizi saxlamağımızı, emal etməyimizi və onlara müraciət etməyimizi tələb edə bilər. Bunu edən zaman biz verilənlərin qorunması siyasətləri və proseslərinə uyğun olan Microsoft tərəfindən təsdiqlənmiş texnologiyalardan istifadə edirik. Bizim Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalarından istifadə etməyimizi istəsəniz, bu zaman müştəri məlumatının tamlığı və təhlükəsizliyi üçün yalnız sizin məsuliyyət daşdığınızı anlayır və razılırsınız və Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalardan istifadə ilə bağlı Microsoft heç bir öhdəliyə malik deyil.
- **Ləğv etmə siyasəti:** Əvvəlcədən planlaşdırılmış xidmətin ləğv olunmasını tələb edirsinizsə, müvafiq hallarda tam geri qaytarılması üçün bu, ən azı 14 gün əvvəl icra edilməlidir. 6-13 gün

öncədən edilən ləğvlər xidmət dəyərinin 50%-ni ödəyəcək. 5 gün və ya daha az əvvəldən edilən hər hansı ləğv göstərilən xidmət dəyərinin tam məbləğinin (100%) ödənilməsinə tələb edəcək.

- **Əlavə Xidmətlər:** Əlavə xidmətlər satın alan zaman biz çatdırılmanı icra etmək üçün xidmətin uğurunun və çatdırılmasının idarə edilməsinin daxil edilməsinə tələb edə bilərik. Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkənizdə mövcud olmaya bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çatdırma resursu ilə əlaqə saxlayın.
- **Xidmət Mübadiləsi:** Əgər siz bir xidmət növünü sifariş vermisinizsə və onu başqa xidmətə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- **Kod Girişi:** Siz bizim daxil olmağımıza icazə verdiyiniz yeganə qeyri-Microsoft kodunun sizin sahib olduğunuz kod olduğuna razılırsınız. Xidmətlərə Xidmət Nəticələri, siz və ya Microsoft şirkətinə məxsus kodla bağlı məsləhət və bələdçilik və ya digər dəstək xidmətlərinin birbaşa təminatı daxildir.
- **Reaktiv Xidmətlər:** Reaktiv xidmətlər təmin edən zaman Microsoft nümunə koddan başqa heç bir növ kod təqdim etmir. Siz dəstək xidmətlərinin icrasında Microsoft tərəfindən dəstək xidmətlərinin sizin Microsoft mühitinizdə və ya hər hansı başqa işlərdə icrası üçün tam və ya qismən təmin edilən hər hansı kodun tətbiqi ilə bağlı bütün riskləri öz üzərinizə götürəcəksiniz və Microsoft tərəfindən təmin edilən kodla bağlı bütün sınaq, nəzarət, keyfiyyət təminatı, qanun, normativlər və ya standartlara uyğunluq, texniki xidmət, yerləşdirmə və digər təcrübələrə görə məsuliyyət daşıyacaqsınız.
- **Platforma tələbləri:** Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.
- **Xidmətin çatdırılması:** Xidmətlər müştərilər tərəfindən çatdırıla bilməz. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəldən ödənilmişdirsə, biz səfər və yaşayış xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- **GitHub Dəstək xidmətləri:** Bu xidmətlər GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Orderinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq, GitHub Məxfilik Bəyanatı və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.
- **İstifadəçilərlə əlaqə:** Siz təhlükəsizlik yeniləmələri, xəbər bülletenləri, bloqlar, təhlükəsizlik brifinqləri, xidmət kommunikasiyaları və oxşar sənədlər kimi müəyyən edilmiş materiallar vasitəsilə məhsullar və xüsusiyyətlərlə bağlı şirkətinizin etibarlı və aktiv e-poçt ünvanınız vasitəsilə istifadəçilərinizə məlumat göndərə biləcəyimizlə razılırsınız. Sizin istifadəçiləriniz bu cür məktublardan imtina etmək üçün müvafiq sistemə malik olmalıdır.
- **Əlavə ilkin şərtlər və ehtimallar:** Bunlar müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

## 2.7 Öhdəlikləriniz

### Öhdəlikləriniz:

Hər hansı müvafiq əlavələrdə qeyd olunanlara əlavə olaraq, sizin aşağıdakı öhdəlikləriniz var. Buna əməl edilməməsi xidmət gecikmələrinə səbəb ola bilər:

- **Dəstək xidmətlərinə daxildir:** Siz komandanızı idarə edəcək və bütün dəstək fəaliyyətlərini, o cümlədən daxili dəstək sorğusu proseslərini idarə edəcək təyin edilmiş dəstək inzibatçısı təyin edəcəksiniz.
- **Çoxsaylı ölkələrə dəstək xidmətləri:** Bir çox ölkədə dəstək xidmətləri satın alsanız, qəbul edən dəstək mərkəzinə təyin edilmiş dəstək xidmətləri inzibatçısı təyin edirsiniz. Bu şəxs yerli komandanıza rəhbərlik edəcək və daxili dəstək sorğusu proseslərimiz də daxil olmaqla bütün yerli dəstək

fəaliyyətlərini idarə edəcək. Bununla yanaşı, sizdən adı gedən dəstək xidmətləri administratorunu digər Dəstək məkanında təyin etmək tələb edilə bilər.

- **Reaktiv Dəstək Kontaktları:** Seçimdən asılı olaraq, Microsoft dəstək veb saytı və ya telefon vasitəsilə dəstək sorğuları yaradacaq adlanmış reaktiv dəstək kontaktlarını təyin edə bilərsiniz. Bulud əsaslı xidmətləriniz üçün bulud administratorları müvafiq dəstək portalları ilə bulud dəstək sorğuları göndərə bilər.

- **Onlayn xidmətlərlə bağlı dəstək sorğuları:** Bulud inzibatçıları müvafiq onlayn xidmətlər dəstək portalı vasitəsilə onlayn xidmətlər üçün dəstək sorğuları təqdim etməlidirlər.

- **Xidmət Sorğunun Göndərilməsi:** Xidmət sorğusunu təqdim edərkən, dəstək kontaktlarınız problem haqqında əsas anlayışa malik olmalı və onu təkrarlamayı bacarmalıdır. Bu, Microsoft-a problemi aşkarlamağa və həll etməyə kömək edəcək. Bundan əlavə sistem problemlərini həll etmək və Microsoft şirkətinə xidmət sorğularının təhlili və həllində köməklik göstərmək üçün bu kontaktlar dəstəklənən Microsoft məhsulları və sizin Microsoft mühitiniz barədə məlumatlı olmalıdır.

- **Problemin müəyyənləşdirilməsi və həlli:** Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınızdan problemi müəyyən etmək və həll fəaliyyətləri keçirmək tələb oluna bilər (sizin sorğunuza əsasən). Bu fəaliyyətlərə şəbəkə çıxırlarının icrası, xəta mesajlarının alınması, konfigurasiya məlumatının toplanması, məhsul konfigurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatı versiyalarının və yeni komponentlərin quraşdırılması və ya dəyişdirilməsi prosesləri daxil ola bilər.

- **Xidmətin Planlaşdırılması:** Siz satın aldığınız xidmətlər əsasında xidmətlərdən istifadənin planlaşdırılmasında bizimlə əməkdaşlıq etməyə razılaşırsınız.

- **Kontakt Yeniləmələri:** Siz İş Orderinizdə göstərilən adı çəkilən kontaktlara edilən hər hansı dəyişikliklər barədə bizə məlumat verməyə razılaşırsınız.

- **Verilənlərin idarə olunması:** Siz məlumatlarınızın ehtiyat nüsxəsini çıxarmaq və dağıdıcı xətlər səbəbindən itmiş və ya dəyişdirilmiş faylların yenidən yaradılması üçün məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həmçinin proqram təminatınızın və məlumatlarınızın bütövlüyünü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazımı prosedurları həyata keçirməlisiniz.

- **Rəy:** Mümkün olduqda, xidmətlərlə bağlı vaxtaşırı təmin edə biləcəyimiz müştəri məmnuniyyəti sorğularına cavab verməyə razılaşırsınız.

- **Xərclər:** Siz əməkdaşlarınız və ya podratçılarınızın hər hansı işgüzar səfər və xərcləri üçün məsuliyyət daşıyırsınız.

- **Əlavə Öhdəliklər:** Xidmətlərin çatdırılması resursunuz sizdən satın aldığınız xidmətə xas olan digər öhdəlikləri yerinə yetirməyi tələb edə bilər.

- **Bulud Xidmətləri:** Bu dəstəyin bir hissəsi kimi bulud xidmətlərindən istifadə edən zaman siz ya mövcud abunəliyi ya da müvafiq onlayn xidmət üçün data planı almalı yaxud əldə etməlisiniz.

- **Proaktiv xidmət sorğuları:** Siz müvafiq İş Orderinin bitmə tarixindən ən gec 60 gün öncədən lazımsız və ya müvafiq məlumatla birgə Proaktiv genişləndirilmiş həll və xidmətlər üçün sorğular göndərməklə razılaşırsınız.

- **Giriş:** Siz yerində xidmət göstərən komandamızı müvafiq telefon və yüksək sürətli internetə bağlantısı, habelə daxili sistemlərinizə və diaqnostik alətlərinizə çıxışla təmin etməyə razılaşırsınız.

## **Əlavə A: Kəskinlik səviyyəsi cədvəlləri**

Bu əlavədə hadisənin şiddətinin növləri və səviyyələrinin vizual təsvirini təmin edən bir sıra cədvəllər yer almaqdadır. Nəzərə alın ki, bu cədvəllər əlavədir və problemin kəskinlik

səviyələri haqqında əlavə məlumat vermək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Mövzunun hərtərəfli başa düşülməsi üçün onlardan əsas mətnlə birlikdə istifadə olunmalıdır.

## Reaktiv Dəstək – Problemin kəskinlik səviyyələri

Problemlərin həlli ilə bağlı yardım üçün, lütfən, aşağıdakı cədvəldə ciddi vəziyyətlərə nəzər salın:

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p><b>Kəskinlik 1</b></p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi.</p> <p>Dərhal diqqət tələb edir</p>	<p>Azure komponentləri<sup>1</sup> — İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Bütün digər məhsul və xidmətlər — İlk cavab zəngi bir saat və ya daha az zamanda</p> <p>Ciddi vəziyyət üçün resursu<sup>2</sup> təyin edilmişdir</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd<sup>3</sup></p> <p>Məhsul üzrə heyətlər üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması<sup>3</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p><b>Kəskinlik A</b></p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p> <p>Bir saat ərzində diqqət tələb edir</p>	<p>Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng</p> <p>Ciddi vəziyyətə ümumi baxış<sup>2</sup></p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd<sup>2</sup></p>	<p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması<sup>3</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p><b>Kəskinlik B</b></p> <p>Orta biznes təsiri:</p> <p>Orta itki və ya xidmətlərin azaldılması, lakin işi korlanmış şəkildə müvafiq qaydada davam etdirə bilər</p> <p>İki iş saati ərzində diqqət tələb edir<sup>4</sup></p>	<p>İki saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd<sup>4</sup></p>	<p>Microsoft cəhdlərinə uyğun olmaq üçün müvafiq resursların ayrılması</p> <p>Dörd iş saati ərzində dəyişikliyə nəzarət orqanının giriş və cavabı</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<b>Kəskinlik C</b>	Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya	Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı
Cüzi biznes təsiri:	Yalnız iş saatları ərzində cəhd <sup>4</sup>	24 saat ərzində cavablılıq
Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir		Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat
Dörd iş saati ərzində diqqət tələb edir <sup>4</sup>		

---

<sup>1</sup> Siyahıda qeyd edilmiş Azure komponentləri ilə bağlı cavab vaxtı Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rabitə Xidmətləri və ya Hesablaşma və Abunəliyin idarə edilməsini ehtiva etmir.

<sup>2</sup> Hadisə, kəskinləşmə ilə bağlı məlumatın verilməsi, resursların təmin olunması və əlaqələndirmə vasitəsilə problemin cəld həllinə kömək edən kritik vəziyyət resurslarıdır.

<sup>3</sup> Problem həlli çalışmaları davam etməyimiz üçün lazımi ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, ciddi səsivəyəsini endirməliyik.

<sup>4</sup> İş saatları bayram və həftəsonlarını çıxmaqla, ümumi olaraq Yerli Standart Vaxt ilə 09:00–17:30 arası müəyyən olunur. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

## Vahid Genişləndirilmiş Cavab - Problemin kəskinlik səviyyəsi

Problemlərin həlli ilə bağlı yardım üçün, lütfən, aşağıdakı cədvəldə ciddi vəziyyətlərə nəzər salın:

Vahid Geniş Cavabın Kəskinliyi və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p><b>Kəskinlik 1</b></p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi.</p> <p>Dərhal diqqət tələb edir</p>	<p>Azure komponentləri<sup>1</sup> — İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Bütün digər məhsul və xidmətlər — İlk cavab zəngi 30 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Hadisə üzrə Baş Menecer<sup>2</sup> avtomatik təyin edildi</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd<sup>3</sup></p> <p>Məhsul üzrə heyətlər üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması<sup>3</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p><b>Kəskinlik A</b></p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p> <p>30 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>30 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</p> <p>Hadisə üzrə Baş Menecer avtomatik<sup>2</sup> təyin edildi</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd<sup>2</sup></p>	<p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması<sup>3</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

<sup>1</sup> Müştərinin Azure komponentləri üçün qeyd edilən cavab vaxtı ABŞ-ın dövlət buludları Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, M365 üçün test bazası, Microsoft Mesh və ya Universal Çapı ehtiva etmir.

<sup>2</sup> Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi resursları hadisəyə cəlbədlmə, məsələnin qaldırılması, resurslar və koordinasiya vasitəsilə problemin həllinə kömək edir.

<sup>3</sup> Microsoft-un problem həlli çalışmaları davam etməsi üçün lazımi ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, Microsoft ciddilik səviyyəsini endirməlidir.

## Sürətli Cavab – Problemin kəskinlik səviyyəsi

Problemlərin həlli ilə bağlı yardım üçün aşağıdakı cədvəldə ciddi vəziyyətlərə nəzər salın:

Sürətli cavab kəskinliyi və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p><b>Kəskinlik 1</b></p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi</p> <p>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</p> <p>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>15 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</p> <p>24x7 əsasla davamlı cəhd<sup>1</sup></p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə<sup>2</sup></p> <p>Microsoft daxilində bulud xidməti əməliyyatları komandalarına sürətli yüksəliş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması<sup>1</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>
<p><b>Kəskinlik A</b></p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p>	<p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	

<sup>1</sup> Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarına davam edə bilməsi üçün Microsoft-a cavab verə bilmədikdə Microsoft 24x7 rejimindən imtina edə bilər

<sup>2</sup> Sürətli Cavabla Problemin Həllinə Dəstək xidmətləri yalnız ingilis və yapon dilində mövcuddur.

## Azure tədbir idarəetməsi – Problemin kəskinlik səviyyəsi növləri



Bu tədbir müddətində Azure bulud həlləri üçün tədbirlə bağlı hadisə xidmət sorğuları məsələnin təsviri bölməsində AEM daxil olmaqla, Microsoft Azure portalından göndərməlidir.

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p><b>Kəskinlik 1</b></p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi</p> <p>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</p> <p>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>Microsoft çərçivəsində 15 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə birinci zəng cavabı və sürətli artım<sup>2</sup></p> <p>30 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilib.</p> <p>24x7 əsasla davamlı cəhd<sup>1</sup></p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması<sup>1</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>
<p><b>Kəskinlik A</b></p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p>	<p>Həllərin konfigurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	

<sup>1</sup> Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızı davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab vermə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

<sup>2</sup> AEM dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur.

Microsoft reaktiv dəstək müddətində açılan istənilən məsələlərin tədbirsonrası yekunu və bu məsələlərin həll olunmasını təmin edir.

## Əlavə B: Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri

Bu əlavə Uğurun İdarəedilməsi Xidmətinin əsas elementlərinin, fəaliyyətlərinin və nəticələrinin vizual təsvirini təmin edən bir sıra cədvəllərdən ibarətdir.

### Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri

- Uğurun İdarəedilməsi Xidmətləri burada və ya İş Orderinizdə əksi qeyd edilmədikdə dəstək xidmətləri ilə birgə təmin edilir.
- Uğurun idarə edilməsi xidmətləri rəqəmsal şəkildə və ya xüsusi müştəri hesab menecerləri tərəfindən təmin edilir.
- Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər və aşağıdakı fəaliyyətləri həyata keçirmək üçün sizinlə birlikdə işləyəcək:

Əsas elementlər	Fəaliyyətlər	Fəaliyyətin təsviri
<p><b>Sazlıq üçün həllər:</b> Məqsədımız Microsoft bulud sərmayəniniz işlək olmasını, optimallaşdırılmasını və dayanıqlı olmasını təmin edərək, ondan maksimum yararlanmağa kömək etməkdir. Müştəri Sağlamlığının İdarə Edilməsi proqramımız vasitəsilə Microsoft bulud həllərinizin sazlığını yaxşılaşdıracaq tədbirlər və tövsiyələri planlaşdırmaq, eləcə də həyata keçirmək üçün sizinlə birgə işləyirik.</p> <p>Biz bulud performansınıza və etibarlılığınıza təsir edən təkrarlanan problemləri müəyyənləşdirib həllinə kömək etmək üçün problemin idarə edilməsi təcrübəmizdən faydalanırıq. Biz həmçinin biznesinizə xələl gətirə biləcək böyük hadisələrə və fasilələrə hazırlaşmağınızda kömək etmək üçün müntəzəm tədbirlər təqdim etməklə, fəlakətə hazırlıqda sizə kömək edirik.</p> <p>Bundan əlavə, buluddan istifadə edən ciddi biznes funksiyalarınızın dayanıqlığını və təhlükəsizliyini yaxşılaşdırmaq imkanlarını müəyyənləşdirmək və həyata keçirmək üçün sizə kömək etmək üçün sizi davamlılıq və təhlükəsizliyin nəzərdən keçirilməsində bizi cəlb etməyə dəvət edirik.</p>	Müştəri sağlamlığı proqramının idarə edilməsi	Təcrübəni sadələşdirməyə və təkmilləşdirməyə diqqət yetirərək müştəri təcrübəsini təkmilləşdirir və sürətləndirir.
	Problemin idarə edilməsi	Kritik problemləri müəyyənləşdirir və onları cavablayır, dəyərli məlumatlar yaradır və/və ya qurur, müvafiq düzəldici tədbirləri tövsiyə edir
	Proaktiv Dayanıqlıq	Sistemin müştərilərə və biznes nəticələrinə təsirini minimuma endirərək, fasilələrə tab gətirmək və qısa zamanda bərpa etmək qabiliyyəti olan dayanıqlığı yaxşılaşdırır
	Proaktiv Təhlükəsizlik	Microsoft təhlükəsizlik həllərini tətbiq etməklə təhlükəsizliyi və uyğunluğu təkmilləşdirir.
	Fəlakətlərə hazırlıq	Müştərilərin böhrana hazırlığının təmin edilməsi və Microsoft komandasının idarə edilməsi
<p><b>İstifadə və planlaşdırma:</b> Sizə təşkilatınızı dəyişdirən bulud texnologiyalarını planlaşdırmağa və tətbiq etməyə kömək edirik. Sizə texnologiya və biznes məqsədlərinizə çatmağınızda kömək edən uğurlu proqram idarəetmə xidmətləri təqdim edirik. Sizə Microsoft bulud texnologiyalarının qəbulunu, istifadəsini və tətbiqini sürətləndirməyə kömək edirik.</p> <p>Bununla yanaşı, müştəri sağlamlığı proqramının idarə edilməsi xidmətləri ilə Microsoft bulud investisiyanızın dəyərini maksimum dərəcədə artırmağa kömək edirik. Texnologiya</p>	Uğur Proqramının idarə edilməsi	Münasibətlərin idarə edilməsi və davamlı hesab planlaşdırmasının davamlı təşkili, müştəri uğur planlarında müəyyən edilmiş müştəri nəticələrinin/dayərinin uyğunlaşdırılması və yoxlanılması.
	Texnologiyanın optimallaşdırılması	Bulud optimallaşdırılması ilə müştərinizin investisiyasını maksimuma çatdırır

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>optimallaşdırma xidmətləri vasitəsilə bulud və proqram təminatı xərclərini azaltmaq imkanlarını tapmaqda kömək edirik.</p> <p>Sizə texnologiya və təhlükəsizlik yeniləmələri vasitəsilə mühüm məhsul, təhlükəsizlik, xidmət və xüsusiyyət yeniləmələri haqqında məlumat veririk. Sizə rəhbərlik edir və həyat dövrünün idarə edilməsi xidmətləri vasitəsilə istismar müddəti boyunca texnologiya məsələlərini həll etməyə kömək edirik.</p>	<p>Texnologiya və təhlükəsizlik yeniləmələri</p> <p>İşləmə müddətinin idarəedilməsi xidmətləri</p>	<p>Bulud investisiyaları və infrastrukturunu buraxılan ən son yeniləmələrlə daim yenilənir.</p> <p>Müştərilərin yenilənmiş işləmə müddəti idarəetmə planına malik olmasını təmin edir</p>
<p><b>İcra tərəfdaşlığı:</b> Microsoft-a sərmayənin məsuliyyətini və faydasını bölüşərək, sizinlə tərəfdaşlar kimi işləyirik. İcraçılarınızla bizim icraçılarımız arasında güclü əlaqələr qururuq ki, məqsədlərinizi başa düşək və uğur proqramlarınızı dəstəkləyək. Sizə Microsoft bulud texnologiyalarından istifadə edərək xüsusi nəticələri planlaşdırmağa və əldə etməyə kömək edəcək xidmətlər təklif edirik. Sizə daha sürətli başlamağınıza, bulud həllərinizdən maksimum yararlanmağınıza və Microsoft-dan daha çox dəyər əldə etməyinizə kömək edirik.</p>	<p>Müştərilərlə Mühəsibətlərin İdarə edilməsi</p>	<p>Müştəri və Microsoft arasında çevik, uğurlu əlaqələr</p>

© 2024 Microsoft Corporation. Bütün hüquqlar qorunur. Microsoft Corp. şirkətinin icazəsi olmadan bu materialların hər hansı şəkildə istifadəsi və ya paylanması qəti şəkildə qadağan olunur.

Microsoft və Windows ABŞ və/yaxud digər ölkələrdə Microsoft Corporation-in qeydiyyatdan keçmiş əmtəə nişanlarıdır.

Burada qeyd olunan mövcud şirkət və məhsulların adları öz müvafiq sahiblərinin əmtəə nişanları ola bilər.