

# Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri (USSD)

Sentyabr 2022

# Mündəricat

1	Bu sənəd haqqında.....	3
2	Dəstək xidmətləri.....	4
	<b>2.1 Satın almaq haqqında.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Xidmətlərin təsviri.....</b>	<b>5</b>
	Proaktiv xidmətlər.....	5
	Reaktiv xidmətlər.....	11
	Xidmət təminatının idarə olunması.....	13
	<b>2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər.....</b>	<b>15</b>
	Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik.....	15
	Vahid Geniş Cavab.....	17
	Sürətli Cavab.....	18
	Azure tədbir idarəetməsi.....	19
	Office 365 Engineering Direct.....	24
	İstehsalçı Dəstəyi.....	24
	Həllədiçi Missiya üçün dəstək.....	25
	Kibertəhlükəsizlik üzrə Geniş Həllər.....	25
	<b>2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək.....</b>	<b>25</b>
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış.....	25
	Satın almaq haqqında.....	25
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar.....	26
	<b>2.5 Əlavə şərt və qaydalar.....</b>	<b>27</b>
	<b>2.6 Sizin məsuliyyətləriniz.....</b>	<b>29</b>

# 1 Bu sənəd haqqında

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri sizi Microsoft şirkətindən satın ala biləcəyiniz dəstək xidmətləri ilə bağlı məlumatla təmin edir.

Satın aldığınız xidmətlərin təsviri, o cümlədən hər hansı ilkin şərtlər, imtina, məhdudiyətlər və öhdəliklərinizlə tanış olun. Sizin satın aldığınız xidmətlər Müəssisə Xidmətləri İş Orderi (İş Orderi) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

Bu sənəddə qeyd olunan xidmətlərin bəziləri qlobal şəkildə mövcud deyil. Sizin yaşadığınız yerdə mövcud olan xidmətlərlə bağlı təfərrüatlar üçün Microsoft Services nümayəndənizlə əlaqə saxlayın. Mövcud xidmətlər dəyişə bilər.

## 2 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 müəssisə əsaslı xidmətlərdir. Dəstək xidmətlərinə daxildir:

- Profilaktik xidmətlər sizin İT infrastrukturunuzu və əməliyyatlarınızı saz vəziyyətdə təkmilləşdirməyə kömək edir
- Planlama və icranı asanlaşdıran Xidmət Təminatı İdarəetməsi
- Nasazlıq müddətini minimallaşdırmaq üçün çevik cavab verməni təmin etmək məqsədilə prioritetləşdirilmiş 24x7 problemin həlli xidmətləri

### 2.1 Satın almaq haqqında

Dəstək xidmətləri əlavə xidmətləri olan İlkin Paket kimi və ya aşağıda təsvir edildiyi kimi Enterprise Services İş Orderində sadalanan mövcud İlkin Paket müqaviləsinə əsasən satın alın bilən əlavə xidmətlər və genişləndirilmiş xidmətlər və həllər kimi mövcuddur.

Adı	Təsviri
İlkin Paket	Təşkilatınızda istifadə edilən Microsoft məhsulları və/və ya Onlayn xidmətləri dəstəkləyən proaktiv, reaktiv və çatdırma idarəetmə xidmətlərinin birləşməsi. İlkin paketin bir hissəsinə proaktiv xidmətlərə, genişləndirilmiş xidmətlərə və həll xidmətlərinə və/yaxud İlkin paketinizə Fərdi proaktiv xidmətləri əlavə etmək üçün («+» ilə nişanlanmışdır) istifadə edilən Flex Allowance* daxildir. İlkin Paketə bu bölmədə «✓» kimi göstərilmiş xidmətlər daxildir.
Əlavə xidmətlər	Əlavə dəstək xidmətləri, eləcə də Proaktiv xidmətlər İş Orderinizin müddəti ərzində İlkin Paketə əlavə edilmək üçün mövcud olacaq və bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.
Genişləndirilmiş xidmət və həllər	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.

\*Flex Allowance ilkin paketin qiymət siyahısının dəyişəbilən hissəsidir və Proaktiv xidmətlərin, genişləndirilmiş xidmət və həllərin, Proaktiv kreditlərin və Fərdi proaktiv xidmətlərin xidmətin satılma vaxtında satın alınması üçün tətbiq edilə bilər. Sizin Microsoft nümayəndəniz sizə Flex

Allowance şəklində təqdim edilən İlkin paket qiymət siyahısının bir hissəsini təqdim edəcək. Sizə Flex Allowance təyin edilməsi üçün aşağıdakı şərtlər tətbiq edilir:

- Flex Allowance imkanının 20%-ə və ya 50 000 ABŞ dolları məbləğinə qədər hissəsi Proaktiv kreditlər və ya Fərdi Proaktiv xidmətlərin satın alınmasına tətbiq edilə bilər.
- Flex Allowance illik olaraq ayrılır və Flex Allowance imkanının tətbiq edildiyi bütün xidmətlər tətbiq olunan illik müddət ərzində istifadə edilməlidir.
- Burada təsvir edildiyi kimi Flex Allowance Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri üçün istifadə edilə bilməz.
- 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.
- Bütün mövcud Flex Allowance güzəştləri müqavilənin müddətinin bitməsinə qədər təyin edilməlidir və ya əks halda müsadirə ediləcəkdir.

## 2.2 Xidmətlərin təsviri

Dəstək xidmət paketinizi formalaşdıran elementlər bu bölmədə göstərilmişdir. Eyni zamanda İlkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində əlavə edilə bilən xidmətlər də göstərilmişdir.

### Proaktiv xidmətlər

Proaktiv xidmətlər Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və resursların mövcudluğunu və müvafiq İş Orderinin müddəti ərzində çatdırılmasını təmin etməyə kömək etmək üçün planlaşdırılacaqdır. Aşağıdakı Proaktiv xidmətlər aşağıda göstərilən və İş Orderində 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.

### Planlama Xidmətləri

Planlama xidmətləri 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.

Planlaşdırma xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
<b>Konseptin sübutu</b>	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət

**Konsepsiyanın Sübutu:** Müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin edən fəaliyyət. Sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar formasında ola bilər, lakin istehsal üçün hazır formada çatdırılanlar şəklində olmur.

### Tətbiqetmə Xidmətləri

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

İcra xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
<b>İşəqəbul xidmətləri</b>	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**İşə Başlama Xidmətləri:** İstismar, miqrasiya, yeniləmə və ya funksiyaların inkişafının qiymətləndirilməsini təmin etmək üçün Microsoft resursu ilə birbaşa əlaqə. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması ilə bağlı yardım daxildir.

### Texniki Dəstək xidmətləri

Texniki Dəstək xidmətləri Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və səciyyəvi olaraq resursun əlçatanlığını təmin etməyə kömək etmək üçün xidmətlərin göstərilməsindən öncə planlaşdırılır.

Texniki xidmətlərin növləri	Planlaşdırma
<b>Tələbə görə qiymətləndirmə</b>	✓
<b>Qiymətləndirmə proqramı</b>	+
<b>Oflayn qiymətləndirmə</b>	+

Texniki xidmətlərin növləri	Planlaşdırma
<b>Proaktiv monitoring</b>	+
<b>Proaktiv əməliyyat proqramları (POP)</b>	+
<b>Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP)</b>	+

✓ - İlkin Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Tələbə görə qiymətləndirmə:** Microsoft texnologiyalarının tətbiqini təhlil etmək üçün jurnal təhlillərindən istifadə edən özünə xidmət edilən onlayn avtomatlaşdırılmış qiymətləndirmə platforması. Tələbə görə qiymətləndirmələr məhdud texnologiyaları ehtiva edir. Tələbə görə qiymətləndirmə xidmətindən istifadəni mümkün etmək üçün bu qiymətləndirmə xidmətindən istifadə adekvat məlumat limitləri olan aktiv Azure xidmətinin olmasını tələb edir. Microsoft xidmətin ilkin qurulmasını mümkün etmək üçün kömək xidməti təmin edəcəkdir. Tələbli 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. Yerində qiymətləndirmələr dünyanın hər yerində mövcud olmaya bilər.

**Qiymətləndirmə proqramı:** Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, texniki tətbiqetmə əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr arasında qiymətləndirilməsi. Qiymətləndirmənin sonunda, Microsoft resursu mümkün problemləri düzəltmək və düzəliş planını əhatə edən iş mühitinizin texniki qiymətləndirmə hesabatını təmin etmək üçün birbaşa sizinlə işləyəcəkdir.

**Oflayn Qiymətləndirmə:** Uzaqdan və ya sizin iş yerinizdə Microsoft resursu tərəfindən toplanan məlumatlarla Microsoft texnologiyasının tətbiqinin avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Toplanan məlumatlar lokal alətlərdən istifadə edərək Microsoft tərəfindən təhlil olunur və biz sizi təhlil nəticələri hesabatı və bərpa ilə bağlı tövsiyələrlə təmin edirik.

**Proaktiv monitoring:** Serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanması üçün alət və tövsiyələrin çatdırılması. Bu xidmət sizə hadisə matrisləri yaratmaq, mühüm hadisə yoxlamaları keçirmək və mühəndislər komandası üçün quruluş yaratmağa kömək edir.

**Proaktiv əməliyyat proqramları (POP):** Microsoft-un tövsiyə olunan təcrübələrinə uyğun olaraq planlama, dizayn, icra və ya istismar proseslərinizlə bağlı sizin heyətinizlə baxış. Bu baxış Microsoft resursu vasitəsilə ya iş yerində, ya da distant həyata keçirilir.

**Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP):** Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Bərpa tövsiyələri olan nəticə hesabatının yaradılması üçün toplanmış məlumat Microsoft tərəfindən təhlil edilmişdir. Bu xidmət saytdan və ya uzaqdan çatdırma ilə əldə edilə bilər.

## Optimallaşdırma Xidmətləri

Optimallaşdırma Xidmətləri əsas diqqəti müştərinin texnologiya investisiyalarının optimal istifadəsi məqsədlərinə yönəldir. 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.

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<b>Qəbul xidmətləri</b>	+
<b>İnkişaf yönü xidmətlər</b>	+
<b>İT Xidmətlərin idarə edilməsi</b>	+
<b>Təhlükəsizlik Xidmətləri</b>	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Qəbul xidmətləri:** 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.

**İnkişafa Yönelmiş Xidmətlər:** Heyətinizə Microsoft texnologiyaları ilə hazırlanan proqramları qurmaq, istifadə etmək və dəstəkləməyə kömək etmək üçün mövcud olan xidmətlər.

**İstehsalçılar üçün xidmət anlayışları:** Müştərilərə Microsoft platformalarında tətbiq və həllərin inkişaf etdirilməsində tövsiyə edilmiş təcrübə bələdçiliklə kömək etmək üçün tətbiqinizin inkişaf təcrübələrinin illik qiymətləndirilməsi.

**İnkişafa dəstəklə bağlı kömək:** Microsoft inkişaf alət və texnologiyalarına diqqət yetirərək Microsoft texnologiyalarını Microsoft platformasında birləşdirən tətbiqlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı kömək edir və İş Orderində qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.

**IT Xidmətlərinin İdarəedilməsi:** Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin idarə olunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş IT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstidir. 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 müasir IT xidmət idarəetməsi xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. IT Xidmətlərinin idarə 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.

**Təhlükəsizlik Xidmətləri:** Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə IT infrastrukturunu, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir.



Təhlükəsizlik xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

### Təhsil xidmətləri

Təhsil xidmətləri dəstək heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını iş yerində, onlayn və ya tələbat üzrə təlimatlar vasitəsilə artırmağa kömək edən təlimləri təmin edir.

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<b>Tələbə görə tədris</b>	✓
<b>Veb-konfranslar</b>	✓
<b>Söhbətlər</b>	+
<b>Seminarlar</b>	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

⊕ - Satın alınmış əlavə xidmət.

**Tələbə görə tədris:** Onlayn təlim materialları və onlayn laboratoriyalara Microsoft tərəfindən hazırlanan emalatxana laboratoriyalarının rəqəmsal platformasından çıxış.

**Onlayn konfrans:** Onlayn və ya uzaqdan çatdırılan və geniş dəstək seçimi və Microsoft texnoloji mövzuları əsasında Microsoft tərəfindən hazırlanan canlı tədris sessiyalarına çıxış.

**Söhbətlər:** Qısa interaktiv xidmətlər, adətən Microsoft resursu tərəfindən məhsul və dəstək mövzularında üz-üzə və ya onlayn mühazirə və nümayiş şəklində bir günlük sessiyalar olaraq keçirilir.

**Seminarlar:** Mühazirəçi, yaxud onlayn şəkildə Microsoft resursu tərəfindən çatdırılan, geniş dəstək seçimləri və Microsoft texnologiyası mövzularında mövcud olan təkmil səviyyəli, texniki təlim sessiyaları. Seminarları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür. Microsoft-un açıq şəkildə yazılı icazəsi olmadan seminarları yaza bilməzsiniz.

### Əlavə proaktiv xidmətlər

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<b>Fərdi proaktiv xidmətlər (texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris xidmətləri)</b>	+
<b>Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi</b>	+
<b>Proaktiv Sürətləndirici</b>	+

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
<b>Təyinatlı Mühəndislik</b>	<b>+</b>

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

**Fərdi proaktiv xidmətlər:** Müştəriyə bu sənəddə təsvir edilməyən şəkildə şəxsən və ya onlayn istiqamət verərək xidmət göstərmək üçün Microsoft resursları ilə əhatəli münasibət. Bu xidmətlərə texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris növləri daxildir.

**Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** Microsoft tərəfindən çatdırılan texnologiya qiymətləndirilməsini dəstəkləyici müştəri biznes məqsədləri, eləcə də, bunlarla məhdudlaşmadan iş yükünün optimallaşdırılması, mənimsənilməsi və ya dəstəklənə bilməsini təmin edən fərdiləşdirilmiş xidmət. Bu xidmətə müştəri mühiti və biznes məqsədlərə uyğunlaşdırılmış plan və texniki rəhbərlik daxil edilə bilər.

**Proaktiv Sürətləndirici:** Microsoft resursunun idarə etdiyi xidmət yerləşdirmə risklərini aradan qaldırmaq, mövcudluğu artırmaq və ya həll performansını optimallaşdırmaq məqsədlərinə əsaslanan texniki və ya iş nəticələrini əldə etməyə kömək etmək üçün bir sıra fəaliyyətlərdən ibarətdir. Proqramlı yanaşmadan istifadə edərək Microsoft resursu uyğunluq boşluğunun təhlili, işə qəbul, optimallaşdırma, biliyin ötürülməsi, dizaynın təsdiqlənməsi və tətbiq planını əhatə edə biləcək, lakin bunlarla məhdudlaşmadan cəlb edilmə üzrə lazım olan fəaliyyətlər toplusunu müəyyən edəcək.

**Təyinatlı Mühəndislik (DE):** Satılma müddətini sürətləndirməyə kömək edən və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübə və prinsiplərə əsasən tövsiyə edilən kurasiyalı və nəticəyə bağlı irəli sürülən həll(lər). Aparıcı mütəxəssis Microsoft həllərinizin yerləşdirilməsində və/və ya optimallaşdırılmasında kömək etmək üçün dərin texniki təlimat vermək və lazım olduqda digər Microsoft mütəxəssislərindən dəstək almaq üçün komandanızla yaxından işləyəcək. Qiymətləndirmə və planlaşdırmadan bacarıqların artırılmasına və dizayna, konfigurasiya və həyata keçirilməsinə qədər olan xidmətlər daxil olmaqla.

Digər proaktiv	Planlaşdırma
<b>Proaktiv kreditlər</b>	<b>+</b>

**Proaktiv kreditlər:** Mübadilə edilə bilən xidmətlərin dəyəri İş Odeindəki kreditdə ifadə edilmişdir. Proaktiv kreditlər bu sənəddə qeyd edildiyi kimi daha sonra Microsoft Xidmətlərinin nümayəndəsi tərəfindən təyin edilmiş cari qiymətlərlə bir və ya daha çox müəyyən edilmiş əlavə xidmətlərə dəyişdirilə və ya tətbiq edilə bilər. Mövcud əlavə xidmətləri seçdikdən sonra, biz bu xidmətin dəyərini kredit balansınızdan çıxacaq və yuvarlaqlaşdıracağıq.

## 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). Bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcək.

Reaktiv xidmət növləri	
<b>Məsləhətli Dəstək</b>	✓
<b>Problemin həlli üzrə dəstək</b>	✓
<b>Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi</b>	✓
<b>Kök səbəbin təhlili</b>	+
<b>Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə</b>	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Məsləhətli Dəstək:** Qısa müddətli (altı saat və ya daha az müddət) və planlaşdırılmamış problemlər üzrə IT peşəkarları üçün telefon əsaslı dəstək. Məsləhətli dəstəyə sizə ümumi dəstək problemlərinin qarşısını almaq üçün Microsoft texnologiyalarını istismar və icra etməkdə, eləcə də sistem problemləri ehtimalını azaltmaqda kömək etmək üçün məsləhət, rəhbərlik və bilik ötürülməsi daxil ola bilər. Quruluş, həllin inkişafı və fərdiləşdirmə ssenariləri bu Məsləhət xidmətlərinin əhatə dairəsindən kənarıdır.

**Problemin həlli üzrə dəstək:** Microsoft məhsullarından istifadə edilən zaman aşkarlanan xüsusi problemlər üçün bu dəstək xidmətinə Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu şəkildə işləməmək kimi xüsusi problemin, xəta mesajı və ya funksionallığın sazlanması daxildir. Hadisələr ya telefonla bildirilə, yaxud da veb sayt vasitəsilə göndərilə bilər. Xidmət və məhsullar üçün dəstək sorğuları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə ehtiva edilmir və Microsoft Services onlayn portalında idarə edilir.

Kəskinlik tərifləri və Microsoft tərəfindən təxmini ilkin cavab saatları aşağıdakı hadisəyə cavab cədvəlində təfəssatlı şəkildə verilib. «Birinci zəng cavabı» termini telefon və ya e-poçt vasitəsilə ilkin qeyri-avtomatik əlaqə deməkdir.

Sorğunuza əsasən biz çoxsaylı satıcıların cəlb olunduğu mürəkkəb məhsul problemlərini həll etməyə kömək kimi üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik, lakin bu məhsulu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.

Problemin kəskinlik səviyyəsi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin təxmini cavab vaxtlarını və sizin məsuliyyətlərinizi 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.

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 vəziyyət üçün resursu<sup>2</sup> təyin edilmişdir</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>6</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>
<p><b>Kəskinlik C</b></p> <p>Cüzi biznes təsiri:</p> <p>Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir</p> <p>Dörd iş saati ərzində diqqət tələb edir<sup>6</sup></p>	<p>Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd<sup>4</sup></p>	<p>Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı</p> <p>24 saat ərzində cavablılıq</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

<sup>1</sup> Siyahıda qeyd edilmiş Azure komponentləri ilə bağlı cavab vaxtı Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rəhbərlik 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 lazımı ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, kəskinlik səviyyəsini 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.

**Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi:** Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi dəstək xidmətinin çatdırılmasının vaxtlı-vaxtında olması və yüksək keyfiyyətini təmin etmək üçün dəstək təmin edir. Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi bütün dəstək sorğularında Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi üçün istifadə ediləcəkdir.

Yuxarıda göstərilmiş Qəzalara cavab cədvəllərinə əsasən 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 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 etməklə davamlı texniki prosesin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.

Qeyri-iş saatları üçün əlavə kompensasiya almaq məqsədilə siz əlavə Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi saatları satın ala bilərsiniz.

**Kök səbəbin təhlili:** Hadisədən öncə xüsusilə tələb edildikdə, biz bir qəza və ya bir-biri ilə bağlı bir neçə problemin potensial səbəblərini ətraflı şəkildə təhlil edəcəyik. Jurnal faylları, şəbəkə ciqırları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz. Kök səbəbin təhlili yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alın bilər.

**Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə:** Siz Proaktiv dəstəyin idarə edilməsini təmin etmək üçün əlavə saatlar satın almağı seçə bilərsiniz. Bu resurslar 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. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

### Xidmət təminatının idarə olunması

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM) burada və ya İş Orderinizdə əksi qeyd edilmədikdə dəstək xidmətləri ilə birgə təmin edilir. Əlavə çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman əlavə edilə bilər.

SDM xidmətləri rəqəmsal şəkildə və xüsusi müştəri hesab meneceri tərəfindən təmin edilir. Adı çəkilən bu resurs uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər.

### Xidmət təminatının idarə olunmasının əhatə dairəsi

Aşağıdakı SDM xidmətləri mövcuddur:

Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətinin növləri	Planlaşdırma
<b>Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi</b>	✓
<b>Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi</b>	✓
<b>Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi</b>	✓
<b>Unified Enterprise dəstək adaptasiyası</b>	✓
<b>Buludla bağlı Uğur Proqramı</b>	+
<b>Müştəri hesab menecerinin istehsalçıları</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>İcraedici Mühasibətlərin İdarə edilməsi</b>	✓
<b>Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi</b>	+
<b>Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi</b>	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

✓<sup>1</sup> – Microsoft tərəfindən təmin edilə biləcək əlavə xidmətlər.

**Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi:** Sizin Dəstək Xidməti Administratorunuza Vahid Dəstək Xidmətlərinin istifadəsini idarə etmək barədə təmin edilən və sizi Vahid Dəstək üzrə rəqəmsal və reaktiv xidmətlərdən istifadəyə hazırlayan bələdçilik və məlumat.

**Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi:** Sizinlə gələcək məhsul və xidmət funksiyaları və dəyişikliklər barədə paylaşılan məlumat, eləcə də Microsoft texnologiyaları üzrə təhlükəsizlik bülletenləri.

**Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi:** Microsoft texnologiya və xidmətlərinə sərmayələrinizdən daha çox yararlanmanıza kömək etmək üçün təşkilatınızda dəstək proqram xidmətlərini planlaşdırmaq, məqsədlərini müəyyən etmək və idarə etmək üçün hazırlanmış fəaliyyətlər. Microsoft İlk Paket dəstəyinə daxil edilən imkanlardan, eləcə də satın almış ola bildiyiniz əlavə xidmətlərdən yararlanaraq əsas biznes və texnologiya nəticələrinə nail olmaqda kömək etmək üçün nəzərdə tutulan müxtəlif xidmətləri tövsiyə edə bilər.

**Vahid Dəstəyin İcrası:** Vahid Dəstək xidmətlərinin vaxtında istifadəsini təmin etmək məqsədilə ilə Vahid Dəstək icrasını, eləcə də onlayn dəstək portalında, özünə xidmət imkanlarının təqdimatı və təşviqatını dəstəkləyən fəaliyyətlər.

**Buludla bağlı Uğur Proqramı:** Sizi Microsoft bulud texnologiyalarının icrası, tətbiqi və dəyərlərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə səlahiyyətləndirərək xüsusi bulud nəticələrinə nail olmanıza kömək etmək daxil olmaqla planlaşdırma və çatdırma xidmətləri.

**Müştəri hesab menecerinin istehsalçıları:** İnkişafa yönəlmiş Microsoft dəstək resursu innovasiyaları sürətləndirmək və proqram təminatının inkişaf müddəti ərzində səmərəliliyini artırmaq üçün strateji məsləhət və bələdçilik təqdim edəcəkdir. Bu məhdud resurslar şərtlər cavab verdiyi şəkildə Microsoft tərəfindən təyin edilə bilər.

**İcraedici Mühəsibətlərin İdarə edilməsi:** Microsoft Dəstək komandasının təşkilatınızın strateji üstünlüklərinə uyğunlaşmasını və əsas biznes və texnoloji qərar qəbulunda iştirakını təmin etmək üçün bir sıra fəaliyyətlər.

**Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi:** Siz əvvəldən müəyyən edilmiş iş planının bir hissəsi kimi xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətini təmin etmək üçün bu sənəddə xüsusilə dəqiq göstərilməyən əlavə fərdi SDM resurslarının satın alınmasını seçə bilərsiniz. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər. Yerində çatdırıldığı təqdirdə, aşağıdakı məhdudiyətlər tətbiq ediləcək.

**Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi:** Siz müştəri hesabı menecerinə ofisə ziyarət sorğusu verə bilərsiniz, lakin bunun üçün əlavə xidmət haqqı ödənilməlidir. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

### 2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər

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

Xidmət	Planlaşdırma
<b>Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik</b>	+
<b>Vahid Geniş Cavab</b>	+
<b>Sürətli Cavab</b>	+
<b>Azure tədbir idarəetməsi</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>İstehsalçı Dəstəyi</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək</b>	+
<b>Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri</b>	+

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

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

### Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik

**Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik (EDE):** Mürəkkəb ssenarilərdə müştərilərə dərin və cari texniki müdaxiləni təmin edən fərdi xidmət. Bu təklif müştərinin mühiti və ya həlli barədə dərin biliklərə malik

olacaq olan və müştərinin iş yükünün optimallaşdırılması, qəbul edilmə və dəstək imkanı daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmadan biznes məqsədlərini dəstəkləyəcək təyinatlı mühəndis təmin etməklə müştərinin ehtiyaclarına və nəticələrə uyğunlaşdırılmışdır. EDE xidmətləri əvvəlcədən müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş profilaktik xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilə bilən fərdi saatlar bloku kimi alın bilər.

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.

EDE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfigurasiyasını qoruyub saxlamağa yardım etmək
- 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)
- Yerləşdirmə və istismarla bağlı fəaliyyətlərinizi Microsoft texnologiyalarının planlaşdırılmış və mövcud icrasına uyğunlaşdırmağa kömək edin
- İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin
- Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarının sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək
- Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək

EDE alınma üsullarından asılı olmadan resurslar işin başlanması ilə keçirilən toplantı zamanı tərəflərin razılığı əsasında ayrılır, prioritetləşdirilir və təyin olunur və xidmətlərin göstərilməsi planının bir hissəsi kimi sənədləşdirilir.

### **Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri**

- EDE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, EDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- EDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00 – 17:30) təqdim olunur.
- EDE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə siyahısı verilmiş səcuyyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- EDE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.



- 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.

## Vahid Geniş Cavab

**Vahid Geniş Cavab:** Vahid Geniş Cavab (VGC) bütün ciddi vəziyyət hadisələri üçün daha sürətli yönləndirmə məqsədilə («kritik hallar») məhsullarınız və bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstəyi təmin edir və tələb edildiyi kimi bulud xidməti əməliyyatlarına asan yol kimi sizin Hadisə üzrə Baş Menecerlər təyin edir. Müştərilər Birləşdirilmiş Müəssisə əsaslı dəstək müqavilələrinə əlavə olaraq Vahid Geniş Cavab satın ala və ya aktiv Birləşdirilmiş Müəssisə əsaslı dəstək müqaviləsinin şərti kimi istənilən zaman əlavə edə bilər.

BGC çatdırılması indi satın alına bilər, lakin çatdırılma [2023-ci ildə çatdırılma tarixi] tarixinədək başlamayacaqdır. Çatdırılmanın başlama tarixindən öncə BGC satın alan müştərilərə BGC-nin Microsoft tərəfindən çatdırılmasının başlaması tarixinə («Çatdırılmanın başlama tarixi») və ya [1 fevral 2023-cü il] tarixinədək (hansı daha gec olarsa), hesab-faktura göndəriləcəkdir.

Microsoft məhsulları və bulud xidmətləriniz üçün BGC dəstəyi almaq üçün hadisəni telefon və ya veb sayt vasitəsilə bildirməlisiniz. Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A zamanı açıldıqda, Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız avtomatik olaraq genişləndirilmiş cavab vaxtı ilə yönləndiriləcək və hadisənin idarə edilməsi üçün Hadisə üzrə Baş Menecer komandanız avtomatik olaraq təyin ediləcək.

**Hadisə üzrə Baş Menecer:** Hadisə üzrə Baş Menecer 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 Hadisə üzrə Baş Meneceri komandası ilə 24-7 rejimində birbaşa e-poçt vasitəsilə əlaqə saxlamaq olar və sizə status və irəliləyiş yeniləmələri və fəaliyyət planı təqdim etməklə davamlı texniki tərəqqi təmin edəcək.

Kəskinlik 1 olan istənilən hadisə üçün Hadisə üzrə Baş Menecer komandası biznesinizin gücləndirilməsi və gələcəkdə boşdurma və problemlərin qarşısını almaq məqsədilə müştəri, Müştəri Uğuru Hesab Meneceri və hesab komandanızın başqa üzvləri ilə hadisə sonrası baxış keçirəcək. İclas zamanı Hadisə üzrə Baş Menecer müvəffəqiyyətlər və Müştəri Uğuru Hesabı Menecerinizlə birgə təkmilləşdirilməli sahələr də daxil olmaqla, hadisələrə cavab tədbirləri haqqında ümumi məlumat verəcək və gələcək hadisələri proaktiv şəkildə azaltmaq və həll yollarınızı gücləndirmək üçün tədbirlərlə bağlı tövsiyələr üzərində işləyəcək.

Hadisə üzrə Baş Meneceriniz təsirə məruz qalmış Microsoft texnologiyası üçün Kök Səbəb Təhlilinin (KST) mövcud olub-olmadığını və KST-nin yerinə yetirilməsi üçün əlavə ödənişin tətbiq edilib-edilməyəcəyi barədə sizə məlumat verəcək və mövcud olduqda müştəri tərəfindən hadisənin tamamlanmasınadək və xüsusilə sorğu verilildikdə, KST-nə başlamaq üçün MUHM ilə işləyəcək. KST-ni tamamlamaq üçün lazım olan jurnal faylları, şəbəkə çıxışları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz.

Hadisə üzrə Baş Meneceri komandanızın məqsədləriniz və mühitiniz haqqında əsas biliklərə sahib olması üçün tələb olunarsa siz sənədləri təqdim etməli və müqavilə müddətinin ilk 90 günü ərzində adaptasiya tədbirlərində iştirak etməlisiniz.

Bu resurslar uzaqdan işləyəcək. Bu xidmət ingilis dilində təmin edilir və mümkün olduqda sizin ana dilinizdə təmin edilə bilər.

Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırma İdarəetməsi üçün müəyyən edilmiş saatların miqdarı adaptasiya təbirləri, Hadisə üzrə Baş Menecerinizlə rüblük görüşlər və Ciddilik 1 hadisəsindən sonrakı baxışlar üçün daxil edilmişdir. Əlavə görüşlər resurslar mövcud olduqda sorğuya əsasən və ya Microsoft tərəfindən öncədən razılaşdırıldığı halda mümkündür. Siz Hadisə üzrə Baş Meneceriniz və Müştəri Uğuru Hesabı Meneceriniz tərəfindən əlavə Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırma İdarəetməsini təmin etmək üçün daxil olan saatlardan əlavə saatlar satın almağı seçə bilərsiniz.

Vahid Geniş Cavabın Kəskinliyi və vəziyyəti	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> - ilk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Bütün digər məhsul və xidmətlər - ilk 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> Azure komponentləriniz üçün qeyd edilən cavab vaxtı Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Əlaqə Xidmətləri və ya Hesablaşma və Abunəliyin İdarə edilməsi, A40, Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, M365 üçün test bazası, Microsoft Mesh və ya Universal Çapı ehtiva etmir.

<sup>2</sup> Hadisə üzrə Baş Menecərləri hadisəyə cəlb edilmə, məsələnin qaldırılması, resurslar və koordinasiya vasitəsilə problemin həllinə kömək edir.

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

## Sürətli Cavab

**Sürətli Cavab:** Sürətli Cavab, texniki ekspertlərə dəstək hadisələrini yönləndirmək və lazım olduqda bulud servis əməliyyatları üzrə işçi heyətlərinə bir çıxış yolu göstərməklə, bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təmin edir.

Microsoft Azure komponentləriniz üçün Sürətli Cavab xidmətlərindən istifadə etmək istədikdə siz, müvafiq bulud xidmət portalı vasitəsilə hadisəni təqdim etməlisiniz. Sizin Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi növbəsinə keçiriləcək və burada xüsusi təyin edilmiş mühəndislər komandası bulud xidmətlərinin ekspertizası ilə onlara baxacaq. Bu komandanın inkişaf barədə ilkin bilikləri alması üçün siz Azure sisteminin istismarı və məlumat bazası ilə bağlı sənədləri, eləcə də mərhələ və yük balans planlarını (mümkün olduqda) təmin etməlisiniz. Problemlərə həllə məşğul olan standart məhsul dəstəyi mütəxəssislərinin baxması tələb edildikdə, Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində əsas məsuliyyəti üzərinə götürür.

Azure komponentləri üçün problemin həlli üçün cavab vaxtları aşağıdakı cədvəldə göstərilmişdir və hər hansı gözlənilən İlkin Paket üzrə dəstəyin cavab vaxtlarını keçir. Sürətli Cavab Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rəbitə Xidmətləri, Universal Çap, M365 üçün test bazası və ya Microsoft Mesh-i ehtiva etmir.

Sürətli Cavabın satın alınması resursların mövcudluğundan asılıdır. Lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin.

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 səylər<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 icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi<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>		

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

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

## Azure tədbir idarəetməsi

**Microsoft Azure Tədbir idarəetməsi («AEM»):** AEM Müştərilərin ciddi biznes tədbirləri zamanı genişləndirilmiş proaktiv və reaktiv dəstək təmin edir.

Bu təkliflə dəstəklənən əhatə dairəsindəki kritik biznes tədbir yüksək biznes təsiri və/yaxud müştəri üçün qısa, müştəriyə yönəlmiş pik tələb müddəti kimi müəyyən edilir və xidmətin mövcudluğu və göstəricilərin daha yüksək səviyyədə olmasını tələb edir. Ciddi biznes tədbirlər üçün 5 (beş) təqvim gününədək ardıcıl reaktiv təzminat ödənilə bilər; müştərilər ardıcıl keçirilməsi və 5 (beş) ardıcıl təqvim günündən çox olduqda tələbin bütün müddətini ehtiva etməsi üçün tələb olunan qədər ciddi biznes tədbirlər satın almağı seçə bilər.

Azure Tədbir İdarəetməsi resursların mövcudluğundan asılıdır, lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin. Microsoft razılaşan hallar istisna olmaqla, əvvəlcədən planlaşdırılmış və tədbirin başlamasından ən azı 8 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.

AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən ciddi biznes tədbirləri dəstəkləyir. Hər bir hadisə tək Azure həllini əhatə edir və əgər çoxsaylı Azure həlləri dəstək tələb edərsə, müştəri əlavə tədbirləri satın almalıdır. Azure həlli müştəriləri məhsul və ya xidmətlərlə təmin etmək üçün ümumi biznes nəticəsinə bağlı olan Azure abunəlikləri və Azure resursları kimi müəyyən edilir. Microsoft tədbiröncəsi qiymətləndirmə müddətində müştəri həllini qiymətləndirəcək və müəyyən edilən riskləri yazılı şəkildə müştəriyə çatdıracaqdır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi Microsoft komadası:

- Həlli qiymətləndirəcək və tanış olacaq
- İş müddəti və sabitliyə təsir edən mümkün problem və riskləri müəyyən edəcək
- Azure platformasında həcm və müqavimət yoxlamaları keçirin

Microsoft qiymətləndirməsinin nəticələri, eləcə də fasiləsiz işləmə və sabitliyə təsir edən mümkün riskləri aradan qaldırmaq üçün ehtiyat tədbirləri barədə yazılı sənəd təqdim edəcəkdir.

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

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 səylər<sup>1</sup></p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24x7 rekimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi<sup>1</sup></p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>

<b>Kəskinlik A</b> Biznes sistemində kritik pisləşmə: Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması	Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış Həllərin konfigurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş
---	--

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

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

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

Pərakəndə satış müştəriləri üçün Microsoft Cloud:

Pərakəndə satış müştəriləri üçün Microsoft Cloud Tədbir İdarəetməsi Pərakəndə satış müştəriləri üçün Microsoft Cloud ciddi biznes tədbirləri zamanı geniş proaktiv və reaktiv dəstəyi təmin edir.

Bu təklif yalnız Pərakəndə satış üçün Microsoft Cloud lisenziyası satın almış müştərilər üçün müştəri tədbirlərini dəstəkləyir. Bu təklif yalnız aşağıdakı Pərakəndə satış müştəriləri üçün Microsoft Cloud həllərini dəstəkləyəcək: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (İcmaldə – adı dəyişmiş ola bilər), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Qeyd edilmiş həllər üçün məhsul şərtləri vaxtaşırı olaraq Microsoft tərəfindən <http://microsoft.com/licensing/contracts> ünvanında (və ya Microsoft tərəfindən müəyyən edilən törəmənin saytında) dərc edilir.

Bu təkliflə dəstəklənən əhatə dairəsindəki kritik biznes tədbir yüksək biznes təsiri və/yaxud müştəri üçün qısa, müştəriyə yönəlmiş pik tələb müddəti kimi müəyyən edilir və xidmətin mövcudluğu və göstəricilərin daha yüksək səviyyədə olmasını tələb edir. Ciddi biznes tədbirlər üçün 5 təqvim gününədək ardıcıl reaktiv təminat ödənilə bilər; müştərilər ardıcıl keçirilməsi və 5 ardıcıl təqvim günündən çox olduqda tələbin bütün müddətini ehtiva etməsi üçün tələb olunan qədər ciddi biznes tədbirlər satın almağı seçə bilər.

Bu təklif resursların mövcudluğundan asılıdır, lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin. Əvvəlcədən planlaşdırılmış və tədbirin başlamasından ən azı 8 həftə öncə yazılı şəkildə təsdiq edilmiş ciddi biznes tədbirlərdən başqa heç nə üçün dəstək təmin edilməyəcək.

Microsoft tədbiröncəsi qiymətləndirmə müddətində müştəri həllini qiymətləndirəcək və müəyyən edilən riskləri yazılı şəkildə müştəriyə çatdıracaqdır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi Microsoft komandası:

- Yuxarıda qeyd edildiyi kimi həllinizlə tanış olacaq və qiymətləndirəcək
- İş müddəti və sabitliyə təsir edən mümkün problem və riskləri müəyyən edəcək
- Azure platformasında həcm və müqavimət yoxlaması keçirəcək
- Təyin edilmiş texniki işlər və əməliyyat çatdırma resurslarından sənayenin ən yaxşı təcrübələri ilə bağlı təlimatlar verəcək

Microsoft qiymətləndirməsinin nəticələri, eləcə də fasiləsiz işləmə və sabitliyə təsir edən mümkün riskləri və problemləri aradan qaldırmaq üçün tövsiyə edilən ehtiyat tədbirləri və sənayeyə xas olan ən güclü təcrübələr barədə yazılı sənəd təqdim edəcəkdir.

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

Tədbirə D365 və ya M365 bulud həlli daxil olduqda, tədbir zamanı bu həllər üçün tədbirlə bağlı hadisə xidmət sorğuları problemin baş verdiyi məhsulu seçməklə və D365 ilə bağlı sorğular olduqda «D365 Tədbiri» üzrə dəstək planına əsasən Solution Center vasitəsilə irəli sürülməlidir.

Azure məhsulları üçün:

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 səylər<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>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi<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 səylərimizə davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

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

Bütün digər məhsullar üçün hadisə cavabları aşağıdakılara uyğunlaşdırılacaq:

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p><b>Kəskinlik 1</b></p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə: Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi. 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 saatdan sonra sizin tərəfinizdən müştəri razılaşmasına əsasən resurslar təyin edilir 24/7 əsasla davamlı cəhd<sup>3</sup></p> <p>Sürətli artım Məhsul komandalarına Microsoft</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş 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: Nəzərəcarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması Bir saat ərzində diqqət tələb edir</p>	<p>Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng</p> <p>Ciddi vəziyyət üçün resursu<sup>2</sup> təyin edilmişdir</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>6</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>
<p><b>Kəskinlik C</b></p> <p>Cüzi biznes təsiri:</p>	<p>Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd<sup>4</sup></p>	<p>Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı</p> <p>24 saat ərzində cavablılıq</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir

Dörd iş saati ərzində diqqət tələb edir<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Siyahıda qeyd edilmiş Azure komponentləri ilə bağlı cavab vaxtı Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rabbit 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> Əgər bizə problemin həlli üzrə cəhdləri davam etdirmək imkanı vermək üçün müvafiq resurs və ya cavabları təqdim etmək iqtidarında deyilsinizsə, siz kəskinlik səviyyəsini aşağı sala bilərsiniz.

<sup>4</sup> İş saatları bayram və həftəsonları çıxılmaqla, ümumi olaraq 09:00 - 17:30 arası Yerli Standart Vaxt kimi müəyyən olunur. İş saatları sizin ölkənizdə bir qədər fərqlənə bilər.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Microsoft Office 365 məhsulunun icarəçiləri və ya Office 365 mühəndis komandası ilə əlaqəni ehtiva edən icarəçilərin əsas iş yükləri üçün geniş dəstək təmin edir. Bu xidmət qeyd edilmiş icarəçi və ya icarəçilər üçün, və əlavə xidmət haqqı ilə mövcud olacaq və həmçinin İş orderində istinad edilmiş nümayişdə müəyyən ediləcək.

## İstehsalçı Dəstəyi

**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. İstehsalçı Dəstəyi geniş dəstək xidməti göstərir və müştərini bulud quruluşu, həssaslığın qiymətləndirilməsi, ALM/DevOps həlləri, təhlükəsiz inkişaf dövrü, kod yoxlamaları, göstərici və monitoring, proqramın müasirləşdirilməsi, (IoT) tətbiqi və idarə edilməsi, təlim və testlə əmin edir. İstehsalçı Dəstəyi əlavə ödənişlə mümkündür.



## Həllədiçi Missiya üçün dəstək

**Həllədiçi Missiya üçün Dəstək:** Müəyyən edilmiş Microsoft məhsulları üçün yüksək səviyyəli dəstək və İş Orderində qeyd edildiyi kimi ciddi missiya həllinin bir hissəsi olan Onlayn Xidmətləri təmin edir. Ciddi Missiya üçün dəstək xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər.

## Kibertəhlükəsizlik üzrə Geniş Həllər

**Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri:** Reaktiv və proaktiv ssenarilərdə xüsusi kibertəhlükəsizliklə bağlı kömək təklif edir («Kibertəhlükəsizlik xidmətləri»). Bu xidmətlər hədəf kiber hücumlar riskini azaltmağa, təhlükəsizlik böhranı ilə bağlı vəziyyətlərə daha yaxşı hazırlaşmaq və ya aktiv təhlükəsizlik güzəştini araşdırmağa kömək edir. Kibertəhlükəsizlik Xidmətləri dəstək xidmətləri üzrə fərdiləşdirilmiş proqramı təmin edir, onun üçün əlavə ödəniş edilməlidir və İş Sifarişinizdə istinad olunan Qoşmada müəyyən olunur.

## 2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək

### Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış

Microsoft-un Unified Enterprise dəstək xidmətləri ilə əlaqədar çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir. Çoxsaylı ölkələrdə dəstək strukturunun təsviri aşağıdakı kimidir:

- **Host:** Bu, Microsoft-un Vahid dəstəyi üçün İş orderinə əsasən müqavilə bağladığınız Dəstək məntəqəsidir. Əksi qeyd edilmədikdə, bu, sizin təyin edilmiş müştəri hesab mecerinizin əsas iş yeri olacaqdır.
- **Aşağı axın:** Bu, xidmətləri qəbul etmək üçün Host məkanından fərqli olan, İş orderinizdə Microsoft Unified Enterprise dəstəyi almanız üçün təyin edilmiş dəstək məkanıdır və bu yer üçün satınalma xidmətlərinə tabedir.

### Satın almaq haqqında

USSD çoxsaylı ölkədə mövcud olan dəstək xidmətlərini təsvir edir. Xüsusi xidmətlər və əlaqədar kəmiyyət, mümkün olduqda, Dəstək məkanı ilə əlaqədar İş orderində qeyd ediləcəkdir.

Burada təsvir edilmiş xidmətlər Host iş orderində təsvir edilmiş Dəstək məkanına çatdırıla bilər və Host tərəfindən aşağıdakı düzəlişlər edilməklə Microsoft Unified Enterprise Dəstəyinin bir hissəsi kimi təyin edilə bilər:

- **İlkin paket xidmətləri:** Əksi xüsusilə 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:** Reaktiv xidmətlər Host daxil olmaqla və başqa yerlərə uzaqdan təmin edilə bilər.
- **Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM):** İş orderində qeyd edildiyi kimi SDM təyin edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanlarına çatdırıla bilər. İlkin paketinizə daxil edilən XCI xidmətlərinin mövcudluğu Host tərəfindən təyin ediləcək və Host müştəri hesabı meneceri tərəfindən idarə ediləcəkdir. SDM çatdırılması Host məkanın iş saatları ilə məhdudlaşdırılacaq.

Əlavə SDM xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman tələb ediləcək.

- **Əlavə SDM:** İş orderində qeyd edildiyi kimi əlavə SDM resursları Host və Aşağı dəstək yerləri üçün satın alınabilir və təyin edilmiş Dəstək məkanına çatdırılacaqdır. Resursların mövcudluğu və yuxarıdakılara əsaslanır.

Əlavə xidmətlərin mövcudluğu (yuxarıdakı Dəstək cədvəllərində «+» ilə qeyd edilənlər) aşağıdakı kimidir:

- **Profilaktik Xidmətlər**
  - Siz kəmiyyəti İş orderinizdə qeyd edilən və İş orderində qeyd edilən Dəstək xidmətlərində mövcud olan (İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə) Proaktiv xidmətləri ala bilərə bilərsiniz.
- **Texniki baxış xidmətləri - Kök səbəbin təhlili:** Satın alınmış xidmətlər təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.
- **Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** STA xidmətləri İş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır (İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə) və resursların mövcudluğuna tabedir.
- **Genişləndirilmiş xidmət və həllər:** Bütün genişləndirilmiş xidmət və həllər Host və ya Aşağı dəstək məkanlarında istifadə üçün satın alınabilir. Mövcudluğa əsaslanır. Başqa məhdudiyyətlər tətbiq edilə bilər.
- Digər satın alınmış dəstək xidmətləri İş orderində təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.

### Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar

Burada qeyd edilən şərt və qaydalardan və İş orderinizdən əlavə bizim xidmətləri çatdırmamız aşağıdakı prerekvizit və fikirlərə əsaslanır:

- Biz təyin edilməmiş dəstək məkan(lar)ınızdakı 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. Bu cür iştirak Microsoft tərəfindən icazə verilməlidir.
- 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 kurslara əsaslanır. Cari kurslar Microsoft xidmət nümayəndəsi tərəfindən təmin edilə bilər. Bölünən Proaktiv kreditlərlə nəticələnən bütün mübadilələr ən yaxın vahidə yuvarlandırılacaq. Proaktiv kreditlər İstisna edilmiş ölkələrə və ya onlardan mübadilə edilə bilməz.
- Müştəri satın alınmış dəstək xidmətlərinin Host və Aşağı dəstək məkanları arasında paylaşılması və ya mübadiləsi səbəbindən yaranan bütün vergi öhdəlikləri üçün müstəqil məsuliyyət daşıyır.
- İş orderinin qüvvədə olma müddətində icra edilən xidmət xərcləri və ya mübadilələr üçün yazılı müqavilə imzalanmalıdır.

- **Hesablaşma Konsolidasiyası:** Əksi qeyd edilmədiyi halda ödənilməli məbləğ üçün vahid hesab-faktura hazırlanmalı və İş Sifarişində qeyd edilən bütün Xidmət məkanları üçün bütün Xidmətləri ehtiva etməlidir. Vergilər Microsoft Signatory və sizin Host məkanınızın qiymətləndirməsinə əsaslanacaq. Müştəri əlavə vergilər üçün müstəqil məsuliyyət daşıyacaq.
- **Hesablaşma Konsolidasiyası ilə bağlı istisnalar:** Hindistan Respublikası, Çin Xalq Respublikası, Tayvan, Honq-Konq, Koreya Respublikası, Yaponiya, Yeni Zeland, Makau və Avstraliya (**bütün İstisna edilmiş ölkələr**) ərazisində çatdırılmaq üçün satın alınmış xidmətlərin hər biri üçün Dəstək məkanında çatdırılmalı olan xidmətlər qeyd edilmiş ayrıca İş orderi hazırlanmalıdır. Xidmətlər müvafiq Dəstək Məkanına çatdırılacaq və bütün müvafiq yerli vergiləri ehtiva edəcək.

## 2.5 Əlavə şərt və qaydalar

Microsoft Vahid Dəstək xidmətləri aşağıdakı rekvizitlər və nəzəriyyələrə əsasən çatdırılır.

- Əsas paket reaktiv xidmətlər uzaqdan təyin etdiyiniz dəstək kontaktlarının yerlərinə təmin edilir. Bütün digər xidmətlər uzaqdan təyin edilmiş yerlərə və ya İş Orderində göstərilmiş yerlərə (yazılı şəkildə əksi göstərilmədikdə) çatdırılır.
- Əsas paket reaktiv xidmətlər ingilis dilində təqdim edilir və mümkün olduqda, danışiq dilində təmin edilə bilər. Bütün xidmətlər, yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, xidmətlər göstərən Microsoft services məkanının danışiq dilində və ya ingiliscə təqdim olunur.
- Biz ticari şəkildə buraxılmış və sizin bəyan edilmiş lisenziya qiymətləndirməsi və müqavilələrə və/və ya İş Sifarişinə edilmiş Əlavə A-da göstərilən hesablaşma hesabının eyniləşdirmə nömrəsinə əsasən satın aldığınız, eləcə də Microsoft tərəfindən <http://microsoft.com/licensing/contracts> ünvanında (və ya Microsoft-un müəyyən etdiyi saytda) Məhsul Şərtlərində dərc edilmiş (İş Orderində, bu Unified Enterprise Dəstəyi Xidmətlərinin Təsvirinə Nümayişdə və ya <http://serviceshub.microsoft.com> onlayn dəstək portalında əksi qeyd edilmədikdə) Microsoft proqram təminatı və Onlayn Xidmət məhsullarının bütün versiyaları üçün dəstək təmin edirik.
- Əlavə olunmuş qoşmada başqa hal nəzərdə tutulmazsa, ilkin buraxılış və beta məhsulları üçün dəstək təmin edilmir.
- 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 resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərik. 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.
- 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 daşdıığınızı anlayır və razılaşırsınız və Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalardan istifadə ilə bağlı Microsoft heç bir öhdəliyə malik deyil.

- Əvvəl planlaşdırılmış xidmətin ləğv edilməsini istəsəniz, Microsoft xidmətin 100 faizi qədər ləğvetmə haqqı tutmağı seçə bilərsiniz; ləğv etmə və ya təkrar planlaşdırma çatdırmanın ilk gündən 14 gün öncə bildiriş göndərməklə edilə bilər.
- Əlavə xidmətlər satın alan zaman biz çatdırılmanı icra etmək üçün xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsini daxil edilməsini tələb edə bilərsiniz.
- Əgər siz bir xidmət növünü sifariş vermişsinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- Proqram təminatı üzrə Sığorta Faydaları 24x7 rejimli Problem Həlli Dəstəyi Halları (SA PRS Hadisələri və ya «SAB») ekvivalent dəyərə çevrilə bilər (Microsoft tərəfindən müəyyən edildiyi kimi) və İlk Paket dəstəyi, Geniş Təyinatlı Mühəndislərin (EDE) uyğun komponentləri və/və ya Genişləndirilmiş xidmət və həllərin uyğun komponentləri üçün xərclərlə istifadə edilə bilər. Sizin çatdırmanı idarə etmə resursunuz bu dəyər və xərcləri təsdiq edə bilər (müvafiq olarsa). Dəstəyin ilk tarixindən və/və ya çoxillik Dəstək üzrə ildönümü tarixindən başlayaraq 30 gün sonra biz sizə İş Orderində qeyd edilən bu konversiya üçün çatışmayan SAB dəyərinin ekvivalentində qaimə göndərə bilərik. Proqram təminatının Sığorta Faydaları Məhsul şərtlərinin B sayılı əlavəsindəkilər daxil olmaqla burada qeyd edilən şərtlərə və Məhsul Şərtlərinə uyğundur. 2023-cü ilin fevral ayından başlayaraq İlk Paket və ya dəstək müqavilənizin dəstək uyğunluğu meyarına təsir edə biləcək və ekvivalent hadisə dəyərində tənzimləmələrə səbəb ola bilən Problemin Həllində Dəstək faydalarına edilmiş dəyişikliklər kimi əlavə məlumatlar [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits) səhifəsində verilmişdir.
- Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkənizdə mövcud olmaya bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çatdırma resursu ilə əlaqə saxlayın.
- 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.
- Reaktiv xidmətlər təmin edən zaman Microsoft nümunə koddan başqa heç bir növ kod təqdim etmir.
- Müştəri dəstək xidmətlərinin icrası zamanı təmin edilən hər hansı kodun tətbiqi və saxlanması ilə bağlı risk və məsuliyyətləri üzərinə götürəcəkdir.
- Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.
- 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 GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.
- Əlavə rekvizitlər və fərzilləyər müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

## 2.6 Sizin məsuliyyətləriniz

Microsoft-un Vahid dəstək xidmətlərinin faydalarının optimallaşdırılması sizin müvafiq nümayişlərdə qeyd edilənlərdən əlavə aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməyiniz üçün lazımdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə bilər:

- Sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək.
- Çoxsaylı ölkənin dəstək xidmətlərini satın alsanız, sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün Host dəstək məkanınızın dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək. Və sizdən adı gedən dəstək xidmətləri administratorunu digər Dəstək məkanında təyin etmək tələb edilə bilər.
- Microsoft dəstək veb saytı və ya telefonla dəstək sorğuları yaratmaq üçün məsuliyyət daşıyan reaktiv dəstək kontaktları təyin edə bilərsiniz. Bulud əsaslı xidmətləriniz üçün bulud administratorları müvafiq dəstək portalları ilə bulud dəstək sorğuları göndərə bilər.
- Onlayn xidmətlərlə bağlı dəstək sorğuları üçün bulud əsaslı xidmətlərlə məşqul olan Bulud administratorları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə dəstək sorğularını göndərməlidir.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınız problemin əsaslarını və Microsoft şirkətinə problemin yoxlanması və həllində köməklik göstərmək üçün problemi reproduksiya etmək imkanlarını anlamalıdır. 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.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınızdan problemi müəyyən etmək və həll fəaliyyətləri keçirmək tələb edilə bilər (sizin sorğunuza əsasən). Buraya şəbəkə çıxışlarının icrası, xəta mesajlarının alınması, konfigurasiya məlumatının toplanması, məhsul konfigurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatının yeni versiyalarının və yeni komponentlərin quraşdırılması və ya dəyişdirilməsi prosesləri daxil ola bilər.
- Siz satın aldığınız xidmətlərə əsasən xidmətlərin istifadəsində bizimlə əməkdaşlıq etməyə razılaşırsınız.
- Siz İş Orderində qeyd edilmiş kontaktlara hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat verməklə razılaşırsınız.
- Siz məlumatınızı nüsxələmək və dağıdıcı xətalardan nəticələnən itmiş və ya dəyişdirilmiş faylların təkrar yaradılması üçün məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həm də proqram təminatı və verilənlərin bütövlüyü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazım olan prosedurların həyata keçirilməsində məsuliyyət daşıyırsınız.
- Siz mümkün olan yerdə vaxt keçdikcə xidmətlərlə bağlı təqdim edə bildiyimiz müştərinin məmnunluq sorğularına cavab verməyə razılaşırsınız.
- Siz əməkdaşlarınız və ya podratçılarınızın hər hansı işgüzar səfər və xərcləri üçün məsuliyyət daşıyırsınız.
- Xidmət çatdırma resursu sizdən satın aldığınız xidmətə xas başqa məsuliyyətləri icra etməyinizi istəyə bilər.

## Unified Enterprise Support Services Description

- 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.
- Siz müvafiq İş Orderinin bitmə tarixindən ən gec 60 gün öncədən lazımsız və ya müvafiq məlumatla birgə Proaktiv xidmətlər və genişləndirilmiş həll və xidmətlər üçün sorğular göndərməklə razılaşırsınız.
- Siz bizim yerində işləyən xidmət çatdırma komandamızı müvafiq telefon və yüksək sürətli internet bağlantısı ilə, eləcə də müvafiq olduqda daxili sistemlər və diaqnostik alətlərə çıxışla təmin etməyə razılaşırsınız.

© 2022 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.