

Microsoft-ის
გაერთიანებული
კორპორატიული
მხარდაჭერის ერთიანი
სერვისების აღწერა (USSD)

2024 წლის
იანვარი

სარჩევი

1	ამ დოკუმენტის შესახებ	3
2	მხარდაჭერის სერვისები	4
	2.1 როგორ შეიძინოთ	4
	2.2 სერვისების აღწერა	5
	პროაქტიული სერვისები.....	5
	დაგეგმვის სერვისები.....	6
	რეაგირების სერვისები.....	12
	სერვისის მიწოდების მართვა	16
	2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები.....	18
	გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა	19
	ერთიანი გაძლიერებული პასუხი.....	22
	სწრაფი რეაგირება	25
	Azure მოვლენების მართვა.....	26
	Office 365 Engineering Direct.....	28
	შემუშავებლის მხარდაჭერა	29
	GitHub Engineering Direct	29
	კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა	29
	Azure Engineering Direct.....	29
	Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება.....	35
	2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა	35
	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა.....	35
	როგორ შეიძინოთ	36
	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები.....	37
	2.5 დამატებითი წესები და პირობები.....	37
	2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა.....	40

1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას მხარდაჭერის სერვისების შესახებ, რომელთა შექმნა შესაძლებელია Microsoft-ისგან.

გთხოვთ გაეცნოთ შექმნილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობაზე უარის თქმას, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენს მიერ შექმნილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციისთვის იმის შესახებ, თუ რომელი სერვისების შექმნა შეიძლება თქვენს რეგიონში, დაუკავშირდით Microsoft-ის სერვისების წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

2 მხარდაჭერის სერვისები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისები (მხარდაჭერის სერვისები) წარმოადგენს სრულყოფილი კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების კომპლექსს, რომელიც აჩქარებს თქვენს გადასვლას ქლაუდზე, ახდენს თქვენი IT გადაწყვეტების ოპტიმიზაციას გეხმარებათ და ტექნოლოგიის გამოყენებაში იმისათვის, რომ მოხდეს ახალი ბიზნეს შესაძლებლობების რეალიზაცია IT-ის ფუნქციონირების ციკლის ნებისმიერ ეტაპზე. მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაში
- სერვისის მიწოდების მართვა დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის
- პრიორიტეტული პრობლემის გადაწყვეტის 24x7 სერვისები უზრუნველყოფს სწრაფ რეაგირებას დაყოვნების მინიმიზაციისთვის

2.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, დამატებითი სერვისებით და გაფართოებული სერვისებით და გადაწყვეტებით, რომლებიც ხელმისაწვდომია შესაძენად არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში, რომელიც ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

ელემენტი	აღწერა
საბაზისო პაკეტი	პროაქტიული, რეაგირების და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში არსებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა. თქვენი ძირითადი პაკეტის ნაწილი მოიცავს Flex Allowance * - ს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ თქვენი ძირითადი პაკეტისთვის პროაქტიული სერვისების (აღნიშნულია „+“), გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების და / ან მორგებული პროაქტიული სერვისების დასამატებლად. საბაზისო პაკეტში შემავალი მომსახურება წარმოდგენილია "✓" სიმბოლოს სახით წინამდებარე ნაწილში.
დამატებითი სერვისები	თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის სერვისები შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.

გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები

მხარდაჭერის მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია როგორც „+“.

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში).

* Flex Allowance არის თქვენი საბაზისო პაკეტის ფასის მოქნილი ნაწილი, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული სერვისების, გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების, პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შესაძენად მომსახურების შეძენის დროს. თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენელი მოგაწვდით თქვენი საბაზისო პაკეტის პრეისკურანტის ფასის ნაწილს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ, როგორც Flex Allowance. თქვენი Flex Allowance განაწილების შემდეგი პირობები მოქმედებს:

- თქვენი Flex Allowance-ის 20%-მდე ან 50 000 აშშ დოლარი, რომელიც უფრო მეტია, შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შექმნაზე.
- Flex Allowance გამოიყოფა ყოველწლიურად და ნებისმიერი მომსახურება, რომელზეც Flex Allowance გამოიყენება, უნდა იქნას გამოყენებული შესაბამისი წლიური ვადის განმავლობაში.
- Flex Allowance არ შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიწოდების მართვის სერვისებისთვის, როგორც განსაზღვრულია ამ დოკუმენტში.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს Flex Allowance-ით და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- ყველა შესაძლო Flex Allowance უნდა იყოს განაწილებული ხელშეკრულების შესრულების ვადისთვის, წინააღმდეგ შემთხვევაში ის გაუქმდება.

2.2 სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია ელემენტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი მხარდაჭერის კომბინირებული პაკეტის კომპონენტებს. ასევე ჩამოთვლილია სერვისები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს ან დაემატოს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში.

პროაქტიული სერვისები

პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. მომდევნო პროაქტიური

სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ადგილზე მიტანა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა სერვისისთვის და ყველა ადგილას. მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ სხვა რამ არ არის შეთანხმებული წერილობით, და დამატებითი საფასურის გადახდით, თუ პირდაპირ არ გაიყიდა, როგორც ადგილზე მიწოდებული სერვისი.

დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისები უზრუნველყოფს თქვენი ამჟამინდელი ინფრასტრუქტურის, მონაცემების, პროგრამებისა და უსაფრთხო გარემოს შეფასებასა და შემოწმებას, აღდგენის, განახლების, მიგრაციის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
კონცეფციის დასაბუთება	+
არქიტექტურული სერვისები	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ

კონცეფციის დასაბუთება: დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

არქიტექტურული სერვისები: ჩართულობა, სტრუქტურირებული, როგორც დისკუსიების სერია, რომელსაც უძღვება Microsoft-ის ექსპერტი. ჩვენი ექსპერტები იმუშავებენ მომხმარებლებთან, რათა ბიზნესის მოთხოვნები გადაიტანონ მორგებული გადაწყვეტის არქიტექტურაში, რაც დააჩქარებს განლაგების წარმატებას. ეს დისკუსიები შეიძლება მოიცავდეს ტექნიკური მოთხოვნების შეფასებას, არსებული არქიტექტურის დიზაინის შესწავლას და გამოცდილი ტექნიკური ინფორმაციის მიწოდებას გადაწყვეტის არქიტექტურის საუკეთესო პრაქტიკაში. ეს პროცესი მიზნად ისახავს ტექნიკური გადაწყვეტის დიზაინის შექმნას, რომელიც შეესაბამება მოცემულ მიზნებსა და ამოცანებს და წარმოადგენს გადამწყვეტ სარეკომენდაციო დოკუმენტს წარმოების განლაგების ფაზისთვის.

განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტილებების და პროექტების, გაშლის, მიგრაციის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

განხორციელების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ანალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები: უშუალო მუშაობა Microsoft-ის რესურსით, რათა უზრუნველყოს დახმარება გაშლის, მიგრაციის, განახლების ან ფუნქციის შემუშავების პროცესებში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დახმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით.

ტექნომსახურების სერვისები

ტექნომსახურების სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა; როგორც წესი, იგეგმება სერვისის მიწოდების განხორციელებამდე, რესურსების ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად.

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
შეფასება მოთხოვნისამებრ	✓
შეფასების პროგრამა	+
ოფლაინ შეფასება	+
პროაქტიული მონიტორინგი	+
პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP)	+
რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც Service)	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
 + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

შეფასება მოთხოვნისამებრ: წვდომა თვითმომსახურებაზე, ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმაზე, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზის თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების მომსახურების გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა შეიძლება უზრუნველყოს დახმარებაც ამ სერვისის მომენტალურად დასაყენებლად. მოთხოვნისამებრ შეფასებასთან ერთად, დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, ადგილზე არსებული Microsoft-ის რესურსი (ორ დღემდე ვადით) ან Microsoft-ის დისტანციური რესურსი (ერთ დღემდე ვადით) მზადაა დახმარება გაგიწიონ მონაცემების ანალიზისა და გამოსწორების რეკომენდაციების პრიორიტეზირებაში, თქვენი მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად. ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში.

შეფასების პროგრამა: სამუშაო უკავშირდება თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელების ოპერაციებს ან ცვლილებების მართვას, Microsoft-ის პრაქტიკულ რეკომენდაციებზე დაყრდნობით. შეფასების დასრულებისას, Microsoft-ის რესურსი იმუშავებს უშუალოდ თქვენთან, რათა

აღმოიფხვრას შესაძლო პრობლემები და მომზადდეს ანგარიში, რომელიც შეიცავს თქვენი გარემოს ტექნიკურ შეფასებას, რომელშიც, ასევე, შეიძლება შედიოდეს მდგომარეობის გამოსწორების გეგმა.

ოფლაინ შეფასება: თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატური შეფასება, იმ მონაცემების საფუძველზე, რომლებიც დისტანციურად ან Microsoft-ის რესურსებით შეგროვილია თქვენთან ადგილზე. შეგროვილი მონაცემები ანალიზდება ობიექტზე არსებული ხელსაწყოების გამოყენებით Microsoft-ის მიერ, რომელიც ადგენს ანგარიშს აღმოჩენილი ხარვეზების და მათი აღმოფხვრის რეკომენდაციების შესახებ.

პროაქტიული მონიტორინგი: უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის საშუალებებს და რეკომენდაციებს სერვერზე შემთხვევების მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს სერვისი გეხმარებათ, შექმნათ ინციდენტის მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ პროექტი ტექნიკური გუნდისთვის.

პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP): თქვენს პერსონალთან ერთად შესრულებული დაგეგმვის, პროექტირების, განხორციელების ან ოპერაციული პროცესების შეფასება Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის მიხედვით. ეს შემოწმება ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით.

რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP სერვისის სახით): თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატური შეფასება დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. შეგროვილი მონაცემების ანალიზი ხდება Microsoft-ის მიერ, რათა შეიქმნას აღმოჩენილი ხარვეზების ანგარიში, რომელიც შეიცავს მათი გამოსწორების რეკომენდაციებს. ეს სერვისი ხელმისაწვდომია ადგილზე ან დისტანციური მიწოდებით.

ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისები ფოკუსირებას ახდენს კლიენტის ტექნოლოგიური ინვესტიციების ოპტიმალური გამოყენების მიზნებზე. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო ინფორმაციის პრინციპს.

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
მორგების სერვისები	+
განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები	+
IT სერვისების მართვა	+
უსაფრთხოების სერვისები	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

მორგების სერვისები: მორგების მხარდაჭერის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა, რომ გარდაქმნათ, აკონტროლოთ და გააუმჯობესოთ Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ადამიანების მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც გააჩნიათ ექსპერტიზა, ცოდნა და მასთან დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები: ხელმისაწვდომი სერვისები, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში.

სერვისების ანალიზი შემუშავებლებისთვის: პროგრამის შემუშავების პრაქტიკის ყოველწლიური შეფასება, რათა დავეხმაროთ მომხმარებლებს პროგრამების პრაქტიკული შემუშავების რეკომენდაციებისა და გადაწყვეტილებებით Microsoft-ის პლატფორმებზე.

შემუშავების მხარდაჭერის სამსახური: დახმარების მიწოდება ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის პლატფორმაზე; უზრუნველყოფს Microsoft-ის შემუშავების ხელსაწყოებსა და ტექნოლოგიებს და იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს შეკვეთაში.

IT სერვისების მართვა: სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და ოპერაციებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის გლობალურ ქსელში გადატანისას. IT სერვისების მართვის სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

უსაფრთხოების სერვისები: Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. უსაფრთხოების სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

საგანმანათლებლო სერვისები

საგანმანათლებლო სერვისები უზრუნველყოფს ტრენინგს, რომელიც გეხმარებათ მხარდაჭერის სამსახურის პერსონალის ტექნიკური და საოპერაციო უნარების გაუმჯობესებაში ადგილზე, ონლაინ ან მოთხოვნის მიხედვით ინსტრუქტაჟის მეშვეობით.

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
განათლება მოთხოვნისამებრ	✓
ვებ-ტრანსლაციები	✓
პირდაპირი საუბრები	+
სემინარები	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
 + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

განათლება მოთხოვნისამებრ: ონლაინ სასწავლო მასალების ნაკრებსა და ონლაინ ლაბორატორიებზე წვდომა სემინარის ბიბლიოთეკის ციფრული პლატფორმიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ.

ვებ-ტრანსლაციები: წვდომა Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიებზე, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიური თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად ონლაინ.

პირდაპირი საუბრები: მოკლე ინტერაქტიული სერვისები, როგორც წესი, ერთდღიანი სესიები ლექციის ან პრეზენტაციის ფორმატში, პროდუქტისა და მხარდაჭერის თემებზე; ასეთი სესია ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ რეჟიმში.

სემინარები: მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სესიები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შექმნა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია შეკვეთაში. სემინარის ჩაწერა Microsoft-ის პირდაპირი და უშუალო წერილობითი ნებართვის გარეშე დაუშვებელია.

დამატებითი პროაქტიული სერვისები

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
მორგებული პროაქტიული სერვისები (შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისები)	+
მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი	+

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ინდივიდუალური პროაქტიული სერვისები: Microsoft-ის რესურსებთან დაკავშირებული განსაზღვრული დავალება მომხმარებლის მითითებით სერვისების პირადად ან ონლაინ მიწოდების მიზნით, რომლებიც სხვაგვარად არ არის აღწერილი წინამდებარე დოკუმენტში. აღნიშნული დავალებები მოიცავს შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისების ტიპებს.

მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA): მომხმარებელთა მომსახურების სამსახური, რომელიც უზრუნველყოფს ტექნოლოგიურ შეფასებას, რაც ხელს უწყობს მომხმარებელთა ბიზნესის მიზნებს, მათ შორის და არამხოლოდ სამუშაოთი დატვირთვის ოპტიმიზაციას, ათვისების ან მხარდაჭერის შესაძლებლობებს, რომლებიც უზრუნველყოფილია Microsoft-ის რესურსით. ამ სერვისში შეიძლება შედიოდეს გეგმა და ტექნიკური სახელმძღვანელო, რომელიც მორგებულია სამომხმარებლო გარემოსა და ბიზნესის მიზნებზე.

დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (DE): კურირებული და შედეგზე ორიენტირებული გადაწყვეტა(ები), რომელიც ეფუძნება Microsoft-ის რეკომენდაციულ პრაქტიკასა და პრინციპებს, რომლებიც მაქსიმალურად ზრდიან თქვენს Microsoft-ის ტექნოლოგიურ ინვესტიციას. წამყვანი ტექნიკური ექსპერტი მჭიდროდ ითანამშრომლებს თქვენს გუნდთან მთელი ჩართულობის განმავლობაში და საჭიროებისამებრ გამოიყენებს Microsoft-ის სხვა ექსპერტებს, რათა უზრუნველყოს თქვენს გარემოზე მორგებული ტექნიკური მითითებები, რათა დაეხმაროს თქვენს Microsoft-ის გადაწყვეტების განლაგებაში ან/და ოპტიმიზაციაში. ეს ჩართულობები შეიცავს ჩაშენებულ წინასწარ განსაზღვრულ პროაქტიულ მომსახურებებს, რომლებიც მიზნად ისახავს კონკრეტულ შედეგებს, მათ შორის მომსახურებებს, რომლებიც მოიცავს შეფასებასა და დაგეგმვას, უნარების ამაღლებასა და დიზაინს, კონფიგურაციასა და განხორციელებას.

სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება თქვენი DE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი DE სერვისიც იმავე თარიღზე შეწყდება.
- DE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა.
- DE სერვისებს აქვს თქვენ მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის კონკრეტული პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდაჭერა.

- DE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს შეკვეთაში.
- DE სერვისების მიწოდება ხდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.

სხვა პროაქტიული	დაგეგმვა
პროაქტიული კრედიტები	+

პროაქტიული კრედიტები: გადასაცვლელი სერვისების ღირებულება, რომელიც წარმოდგენილია კრედიტების სახით თქვენს შეკვეთაში. პროაქტიული კრედიტები შეგიძლიათ გაცვალოთ ან გამოიყენოთ ერთ ან მეტ განსაზღვრულ დამატებით სერვისებზე, როგორც წინამდებარე დოკუმენტშია აღწერილი, და არსებული ტარიფებით, რომელიც დადგენილია Microsoft Services-ის წარმომადგენლის მიერ. ხელმისაწვდომი დამატებითი სერვისის შერჩევის შემდეგ, ამ სერვისის ღირებულებას გამოვაკლებთ თქვენი საკრედიტო ბალანსიდან, უახლოეს ერთეულამდე დამრგვალებით.

რეაგირების სერვისები

რეაგირების სერვისები გეხმარებათ თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და ტიპიურად მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. შემდეგი რეაგირების სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული. ყველა რეაგირების მხარდაჭერა მიეწოდება დისტანციურად.

რეაგირების სერვისის ტიპები	
საკონსულტაციო მხარდაჭერა	✓
პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა	✓
რეაგირების მხარდაჭერის მართვა	✓
გამომწვევი მიზეზის ანალიზი	+
რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+- დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

საკონსულტაციო მხარდაჭერა: მხარდაჭერა ტელეფონით ხანმოკლე (ექვსი ან ნაკლები საათის ხანგრძლივობის) და დაუგეგმავ საკითხებთან დაკავშირებით IT

სპეციალისტებისთვის. საკონსულტაციო მხარდაჭერაში შეიძლება შედიოდეს რჩევა, მითითება და ცოდნის გადაცემა, რაც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებასა და დანერგვაში ისე, რომ თავიდან აიცილოთ გავრცელებული პრობლემები და შეამციროთ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის ალბათობა. აღნიშნული საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურას, ტექნიკური გადაწყვეტილების შემუშავებას და მორგების სცენარებს.

პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა: დახმარება ისეთი პრობლემების შემთხვევაში, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიურ სიმპტომებს, რომლებსაც ვაწყდებით Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებისას, მათ შორის სპეციფიური პრობლემის, შეცდომის შესახებ შეტყობინების ან ფუნქციონალის მოგვარება, რომლებიც არ მუშაობენ ისე, როგორც ეს საჭიროა Microsoft-ის პროდუქტებისთვის. ინციდენტების ინიცირება შესაძლებელია ტელეფონით ან ვებ გვერდის საშუალებით. სერვისების და პროდუქციის დახმარების მოთხოვნა, რომელიც შესაბამისი ონლაინ სერვისის პორტალით არაა უზრუნველყოფილი, იმართება Microsoft-ის მომსახურების ონლაინ პორტალით.

სერიოზულობის განსაზღვრა და Microsoft-ის საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო დეტალურად აღწერილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში. ტერმინი "პირველი ხარის პასუხი" განისაზღვრება, როგორც საწყისი არაავტომატური კონტაქტი ტელეფონით ან ელექტრონული ფოსტით.

თქვენი მოთხოვნით, ჩვენ შეიძლება ვითანამშრომლოთ ტექნოლოგიის მომწოდებელი მესამე პირებთან რთული, სხვადასხვა მწარმოებლების მიერ უზრუნველყოფილი პროდუქტის ინტერაქციის საკითხების მოსაგვარებლად; თუმცა, საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა მესამე პირის პასუხისმგებლობაში შედის.

ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს რეაგირების დონეებს Microsoft-ში, საწყისი პასუხის სავარაუდო დროს და თქვენს პასუხისმგებლობას. ჩვენთან კონსულტაციით თქვენ პასუხს აგებთ იმ კონტურის შექმნაზე, თუ რა გავლენას ახდენს ბიზნესი თქვენს ორგანიზაციაზე და Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინციდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ეს საჭიროა საქმიანობაზე ზემოქმედების გამო.

სერვიზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერვიზულობა 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები¹ - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის² გამოყოფა</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერვიზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</p>	<p>პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების ხედამხედველობა²</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში²</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერვიზულობა B</p> <p>საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <p>სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>ზომები მიიღება მოლოდინსამართლებლად⁴</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად</p> <p>მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან,</p>

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში		მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში
საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში ⁴		გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
სერიოზულობა C	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე	დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით
მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:		
ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად	ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში ⁴	რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში
საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში ⁴		გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით

¹ ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ მოიცავს Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ან Billing & Subscription Management.

² კრიტიკული სიტუაციების რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

³ შესაძლოა, დაგვჭირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

⁴ სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

რეაგირების მხარდაჭერის მართვა: რეაგირების მხარდაჭერის მართვა უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი მიწოდება. მომსახურების მიწოდების მართვა გამოყენებული იქნება რეაგირების მხარდაჭერის მართვისთვის, მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნისთვის.

ინციდენტებზე რეაგირების ზემოთ მოცემული ცხრილის მიხედვით, B და C დონის სერიოზულობის ინციდენტებისთვის, სერვისის ხელმისაწვდომია მომხმარებლის მოთხოვნით სამუშაო საათების განმავლობაში Microsoft-ის იმ რესურსისთვის, რომელსაც ასევე შეუძლია მოთხოვნისამებრ ესკალაციის განახლებების უზრუნველყოფა. 1 და A სერიოზულობის დონის მქონე ინციდენტებისთვის, ავტომატურად სრულდება გაუმჯობესებული ესკალაციის პროცესი. Microsoft-ის გამოყოფილი რესურსი ამის შემდეგ პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.

არასამუშაო საათებში გახანგრძლივებული მხარდაჭერისთვის, შეგიძლიათ შეიძინოთ დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის საათები.

გამომწვევი მიზეზის ანალიზი: ინციდენტის დახურვამდე პირდაპირი მოთხოვნის შემთხვევაში, ჩვენ განვახორციელებთ ერთი ინციდენტის პოტენციური გამომწვევის, ან

დაკავშირებული პრობლემის სტრუქტურულ ანალიზს. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.

რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება: თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ დამატებითი საათების შექმნა რეაგირების დახმარების მართვის უზრუნველსაყოფად. ეს რესურსები იმუშავებს დისტანციურად და უზრუნველყოფს მომსახურებას სამუშაო საათებში დროის ზონაში, რომელზეც შეთანხმებულია წერილობით. ეს სერვისი წარმოდგენილია ინგლისურ ენაზე და, თუ ხელმისაწვდომია, შეიძლება თქვენს სალაპარაკო ენაზეც იყოს მოწოდებული. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

სერვისის მიწოდების მართვა

სერვისის მიწოდების მართვა (SDM) შედის თქვენს მხარდაჭერის მომსახურებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს შეკვეთაში; ის განისაზღვრება თქვენს მიერ შესყიდული საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის სერვისებით. მიწოდების მართვის დამატებითი სერვისები დაემატება დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების შესყიდვისას.

SDM სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის დანიშნული მენეჯერის მიერ. აღნიშნული რესურსი შეიძლება მოქმედებდეს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით.

სერვისის მიწოდების მართვის ფარგლები

ხელმისაწვდომია შემდეგი SDM მომსახურება:

სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების ტიპები	დაგეგმვა
მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა	✓
Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო	✓
პროგრამის განვითარება და მართვა	✓
გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის	✓
გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა	+
Cloud Solution არქიტექტურის შემუშავების ადვოკატი	✓ ¹
უფროსებთან ურთიერთობების მართვა	✓

სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების ტიპები	დაგეგმვა
სერვისის მიწოდების მართვის დამატება	+
ადგილზე სერვისის მიწოდების მართვა	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეიძლება შეიძინოს.

✓¹ - დამატებითი სერვისები, რომლებიც შეიძლება მოწოდებული იყოს Microsoft-ის მიერ.

მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა: სახელმძღვანელო მითითებები და ინფორმაცია, მიწოდებული თქვენ მიერ დასახელებულ მხარდაჭერის სერვისის ადმინისტრატორს იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა მოახდინოს თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების მართვა და მოგამზადოთ გაერთიანებული მხარდაჭერის ციფრული და რეაგირების სერვისების გამოყენებისთვის.

Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების

სახელმძღვანელო: ინფორმაცია, გაზიარებული თქვენთან, მნიშვნელოვანი სამომავლო პროდუქტის და სერვისების ფუნქციების და ცვლილებების შესახებ, აგრეთვე Microsoft-ის ტექნოლოგიების უსაფრთხოების ბიულეტენები.

პროგრამის განვითარება და მართვა: საქმიანობა თქვენი მხარდაჭერის პროგრამის სერვისების დაგეგმვის, შეთავაზების და მართვისთვის, თქვენი ორგანიზაციის მასშტაბით, რაც საშუალებას გაძლევთ, მიიღოთ უფრო მეტი ღირებულება თქვენი ინვესტიციებიდან Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და სერვისების სფეროში. Microsoft-ს შეუძლია რეკომენდაცია გაუწიოს სხვადასხვა სახის სერვისებს, რომლებიც გამიზნულია დაგეგმვით, რომ მიაღწიოთ ძირითად ბიზნეს და ტექნოლოგიურ შედეგებს, იმ შესაძლებლობების გამოყენებით, რომლებიც ჩადებულია თქვენი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაში, ასევე დამატებითი სერვისების გამოყენებით, რომლებიც შეიძლება შეიძინოს.

გაერთიანებული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის: საქმიანობა გაერთიანებულ მხარდაჭერაში თქვენი ჩართვის ხელშესაწყობად, მათ შორის, ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე, თვითმომსახურების შესაძლებლობების დანერგვა და ხელშეწყობა, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების დროული გამოყენების მიზნით.

გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა: დაგეგმვის და მიწოდების სერვისები, რომელიც დაგეგმვრებათ გლობალური ქსელის კონკრეტული შედეგების მისაღწევად, საშუალებას მოგცემთ დააჩქაროთ Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დანერგვა, მორგება და ღირებულების მიღება მათგან.

Cloud Solution არქიტექტურის შემუშავების ადვოკატი: განვითარებაზე ორიენტირებული Microsoft-ის დამხმარე რესურსი, რომელიც გთავაზობთ სტრატეგიულ რჩევებსა და მითითებებს პროგრამის განვითარების მთელი ციკლის განმავლობაში ინოვაციის დასაჩქარებლად და ეფექტურობის ამაღლების მიზნით. ეს შეზღუდული რესურსი შეიძლება მინიჭებულ იქნეს Microsoft- ის მიერ, როგორც ამის უფლებას პირობები იძლევა.

უფროსებთან ურთიერთობების მართვა: იმის უზრუნველყოფა, რომ Microsoft-ის მხარდაჭერის ჯგუფის საქმიანობა შეესაბამება თქვენი ორგანიზაციის სტრატეგიულ პრიორიტეტებს და ის ერთობლივად მუშაობს ძირითადი ბიზნეს და ტექნოლოგიური გადაწყვეტილების მიმღებებთან.

სერვისის მიწოდების მართვის დამატება: თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ, რომ შეიძინოთ დამატებითი ინდივიდუალური SDM რესურსები სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების მისაწოდებლად, წინასწარ განსაზღვრული სამუშაოს მოცულობის ფარგლებში, რაც წინამდებარე დოკუმენტში არ არის პირდაპირ განსაზღვრული. ეს სერვისი ასევე დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. აღნიშნული რესურსი იმოქმედებს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით. ადგილზე მიტანის შემთხვევაში იმოქმედებს ქვემოთ მოცემული შეზღუდვები.

ადგილზე სერვისის უზრუნველყოფის მართვა: თქვენ შეგიძლიათ მოითხოვოთ ადგილზე ვიზიტები თქვენი სერვისის მიწოდების მენეჯერისგან, რისთვისაც შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი თანხის გადახდა თითოეული ვიზიტისთვის. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები

საბაზისო პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების ან დამატებითი სერვისების გარდა, სურვილისამებრ შეგიძლიათ შეიძინოთ გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები. გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

სერვისი	დაგე გმვა
გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა	+
ერთიანი გაძლიერებული პასუხი	+
სწრაფი რეაგირება	+
Azure მოვლენების მართვა	+
O365 Engineering Direct	+
შემმუშავებლის მხარდაჭერა	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
კრიტიკული მისიისთვის მხარდაჭერა	+
Azure Engineering Direct	+
Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

+¹ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ ლიმიტირებულ მაქსიმალურ რაოდენობამდე.

გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა

გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (EDE): A მორგებული სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ღრმა და მიმდინარე ტექნიკურ ჩართულობას მომხმარებლისთვის რთული სცენარების დროს. ეს შეთავაზება შექმნილია ისე, რომ დააკმაყოფილოს დამკვეთის საჭიროებები და შედეგები დანიშნული ინჟინრის მიწოდებით, რომელიც შეიქმნის დამკვეთის გარემოს ან გადაწყვეტის ღრმა ცოდნას და მხარს დაუჭერს მომხმარებლის სამუშაო მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არა მხოლოდ, დატვირთვის ოპტიმიზაცია, მორგება ან მხარდაჭერა. EDE -ის სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად განსაზღვრული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიული სერვისების მიწოდებისთვის.

როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, EDE მომსახურების საათები ჩამოიჭრება საერთო შესყიდული საათებიდან, მათი გამოყენების და მიწოდებისთანავე.

წინასწარ განსაზღვრული EDE შეთავაზებები შედგენილია თქვენი გარემოს მიხედვით და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში. ეს შეთავაზებები მოიცავს წინასწარ განსაზღვრულ პროაქტიულ მომსახურებას, რომელიც ჩაშენებულია.

EDE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

- იგი გეხმარებათ იქონიოთ საფუძვლიანი ცოდნა იმის შესახებ, თუ როგორია თქვენი მიმდინარე და სამომავლო ბიზნეს მოთხოვნები და გეხმარებათ თქვენი საინფორმაციო ტექნოლოგიის გარემოს კონფიგურაციაში, სამუშაოს შესრულების ოპტიმიზაციის მიზნით.
- პროაქტიული დოკუმენტური რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებული საბუთებისთვის (როგორცაა თავსებადობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები)
- გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები სათანადოდ აწარმოოთ თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებით.
- გაზარდოთ თქვენი IT პერსონალის ტექნიკური და ოპერაციული უნარები.
- სტრატეგიების შემუშავება და განხორციელება, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მომავალში შესაძლო შემთხვევებისთვის თავის არიდება და თქვენი შესაბამისი Microsoft-ის ტექნოლოგიების სისტემური ხელმისაწვდომობის გაზრდა.
- გეხმარებათ განმეორებითი შემთხვევების ძირეული მიზეზების განსაზღვრაში და რეკომენდაციების მოწოდებაში, რათა მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართავი გამოყენება

მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება EDE -ის შესყიდვა, რესურსების გამოიყოფა, ენიჭება პრიორიტეტი და ნაწილდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი. რამდენიმე ქვეყანაში განლაგებულმა კლიენტმა უნდა მიაინტოს EDE-ს ადგილმდებარეობა ხელშეკრულების დადებისას, სერვისების მიწოდების დაგეგმვამდე.

სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი EDE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი EDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.
- EDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა.
- EDE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიკური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს.
- EDE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.
- EDE სერვისები ხორციელდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.

რეაგირების გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (REDE): ღრმა და მიმდინარე ტექნიკური ჩართულობა ორიენტირებულია რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტების დაჩქარებულ მოგვარებაზე, რომელიც შეესაბამება თქვენ მიერ შერჩეულ კონკრეტულ Microsoft პროდუქტებსა და ონლაინ მომსახურებებს და დასახელებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. REDE სერვისები მოწოდებული იქნება დანიშნული ინჟინრის მიერ, რომელიც შექმნის ღრმა ცოდნას Microsoft პროდუქტების და ონლაინ მომსახურების თქვენ მიერ გამოყენების შესახებ თქვენს გარემოში. REDE სერვისების საათები ჩამოიჭრება თქვენი საერთო შესყიდული საათებიდან, მათი გამოყენების ან მიწოდებისთანავე.

REDE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

- პრიორიტეტებისა და რეკომენდაციების განსახილველად ჩაატარეთ საწყისი შეხვედრა. ამ შეხვედრის შედეგები დაფიქსირდება თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმაში.
- მონაწილეობა მიიღეთ სიმძიმის 1 და სიმძიმის A მხარდაჭერის ინციდენტების გადაწყვეტაში.
- თქვენი მოთხოვნით, მონაწილეობა მიიღეთ სხვა სიმძიმის მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებაში.
- იმუშავებთ თქვენი სერვისის მიწოდების მართვისა და რეაგირების მხარდაჭერის მართვის რესურსებთან, ისევე როგორც თქვენს მხარდაჭერის ინციდენტებთან დაკავშირებულ სხვა Microsoft-ის რესურსებთან თანამშრომლობით, რათა ხელი შეუწყოთ რეაგირების მხარდაჭერის მიერ ინციდენტების ეფექტურ გადაჭრას და მომავალი ინციდენტების პრევენციის დაგეგმვას.
- **რეაგირების სერვისები**
 - შეიმუშავებთ და შეინარჩუნებთ ღრმა ცოდნა თქვენს გარემოში ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების გამოყენების შესახებ და ჩართეთ

ეს ცოდნა მათ საქმიანობაში, რაც უკავშირდება მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებას.

- მიაწოდეთ Microsoft-ის ტექნიკური მხარდაჭერის ინჟინრებს ინფორმაცია თქვენს გარემოში ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების თქვენ მიერ გამოყენების შესახებ.
 - მიაწოდეთ პრობლემების გადაჭრის და გამართვის მოწინავე ცოდნა, რათა ხელი შეუწყოთ მხარდაჭერის ინციდენტების სწრაფ მოგვარებას.
 - როდესაც შესაბამისი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის ხელმისაწვდომია, შეასრულეთ ძირითადი მიზეზების ანალიზი კრიტიკული ბიზნესზე გავლენის ინციდენტებისთვის და მიაწოდეთ რეკომენდაციები, თუ როგორ შეიძლება მსგავსი საკითხების შერბილება მომავალში.
 - გარდა ამისა, REDE ინჟინერს შეუძლია საჭიროებისამებრ მოიტანოს დამატებითი ტექნიკური რესურსი.
- **პროაქტიული სერვისები**
 - დოკუმენტურად აღრიცხეთ და გაგვიზიარეთ რეკომენდაციები პროაქტიული მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების შესახებ (მაგ., თავსებადობის მიმოხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები), რათა გამოავლინოთ ხელმისაწვდომი სამუშაო დროის გაუმჯობესების შესაძლებლობები და შეამსუბუქოთ ბიზნესის კრიტიკული ფუნქციების დარღვევები.
 - თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში, REDE ინჟინერს შეუძლია შეასრულოს შეთანხმებული პროაქტიული სერვისები.

სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები

- თქვენ უნდა გააფორმოთ და შეინარჩუნოთ Microsoft გაერთიანებული მხარდაჭერის შეთანხმება, რათა ჩვენ მოგაწოდოთ REDE სერვისები. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი REDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.
- REDE ინჟინერი ინიშნება Microsoft-ის ტექნიკური გადაწყვეტის რესურსთან ერთად, რომელიც პასუხისმგებელია მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებაზე.
- REDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა.
- REDE სერვისები მიეწოდება მხარდაჭერის დანიშნულ ადგილ(ებ)ს, სადაც ასეთი სერვისები შექმნილია, როგორც მოცემულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.
- REDE სერვისები ხორციელდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.

- REDE სერვისები არ ცვლის რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტებზე პასუხის დროებს, რომლებიც გამოიყენება Microsoft-ის სხვა მხარდაჭერის შეთავაზებების საშუალებით, რომლის უფლებაც გაქვთ.

თქვენი პასუხისმგებლობა

თქვენი REDE მომსახურების სარგებლის ოპტიმიზაცია დამოკიდებულია თქვენზე შემდეგი ვალდებულებების შესრულებით. შემდეგი პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი.

- თქვენ მიაწოდებთ REDE ინჟინერს ორიენტაციას, ტრენინგს, დოკუმენტაციას და სხვა კომუნიკაციებს, საჭიროებისამებრ, რათა ხელი შეუწყოს თქვენს გარემოში თქვენ მიერ ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების გამოყენების ღრმა ცოდნას.
- თქვენ უნდა წამოიწყოთ მხარდაჭერის ინციდენტების მოთხოვნები და უნდა აქტიური მონაწილეობა მიიღოთ ჩვენთან მხარდაჭერის ინციდენტების დიაგნოსტიკასა და მოგვარებაში.
- თქვენ უნდა იმოქმედოთ, როგორც თქვენი გარემოს ადმინისტრატორმა.
- თქვენ უნდა მიაწოდოთ პრობლემის მოგვარების ინფორმაცია მოთხოვნის შემთხვევაში (მაგალითად, გამართვის და კვალის აღრიცხვის ფაილი).

ერთიანი გაძლიერებული პასუხი

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება: ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება (UER) უზრუნველყოფს თქვენი პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისების დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას უფრო სწრაფი მარშრუტიზაციით ყველა კრიტიკული სიტუაციის ინციდენტისთვის ("კრიტიკული სიტუაციები") და ინციდენტების მართვის გაძლიერებული გუნდის რესურსების მინიჭებით, რომელიც განკუთვნილია ინციდენტებზე რეაგირების გაძლიერებული მართვისთვის. მომხმარებელს შეუძლია შეიძინოს ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება მისი გაერთიანებული კორპორატიული საბაზისო მხარდაჭერის ხელშეკრულების გარდა ან დაამატოს იგი აქტიურ გაერთიანებული კორპორატიული საბაზისო მხარდაჭერის ხელშეკრულების ვადის ნებისმიერ წერტილში.

თქვენი Microsoft პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისების UER მხარდაჭერის მისაღებად, თქვენ უნდა წარმოადგინოთ ინციდენტი ტელეფონით ან ვებ საშუალებით. თუ გახსნილი იქნება სერიოზულობა 1-ზე ან სერიოზულობა A-ზე, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნები ავტომატურად გადანაწილდება გაძლიერებული რეაგირების დროზე და ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდი ავტომატურად დაინიშნება ინციდენტის მართვაზე.

ინციდენტების გაძლიერებული მართვა: ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისის ხელმისაწვდომია 24x7x365 ყველა "სერიოზულობა 1" ან "სერიოზულობა A" პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნებისთვის. მომხმარებელს ენიჭება დანიშნული რესურსების გაერთიანება დამკვეთის ბიზნეს მიზნების და გარემოს ცოდნით. ეს რესურსები მინიჭებულია ტექნიკური გადაწყვეტის რესურსებთან ერთად და პასუხისმგებელია ყველა კრიტიკული სიტუაციის ზედამხედველობაზე, რათა ხელი შეუწყოს ინციდენტების დროულ მოგვარებას და მხარდაჭერის მიწოდების მაღალი ხარისხი. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის რესურსებთან წვდომა, რომელიც

გამოყოფილია კლიენტისთვის, შეიძლება პირდაპირ ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 24-7 და ისინი უზრუნველყოფენ უწყვეტ ტექნიკურ პროგრესს, თქვენთვის სტატუსის და ესკალაციის ხშირი განახლებების და სამოქმედო გეგმის მოწოდებით.

ნებისმიერი "სერიოზულობა 1" ინციდენტისთვის, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი ასევე უზრუნველყოფს ინციდენტის შემდგომ გადახედვას კლიენტთან, კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან და თქვენი ანგარიშის გუნდის სხვა წევრებთან თქვენი ბიზნესის გაძლიერების მიზნით და სამომავლო შეფერხებებისა და პრობლემების თავიდან ასაცილებლად. შეხვედრის დროს, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი წარმოადგენს ინციდენტზე რეაგირების მიმოხილვას, მათ შორის წარმატებებს და გასაუმჯობესებელ სფეროებს, და იმუშავებს თქვენს კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან (CSAM) ერთად გამოსწორების რეკომენდაციებზე, რათა აქტიურად შეამციროთ მომავალი შემთხვევები და გააძლიეროთ თქვენი გადაწყვეტები.

გამომწვევი მიზეზის ანალიზი (RCA) ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული. RCA არ არის მომსახურება, რომელიც ჩართულია გაერთიანებული გაძლიერებული რეაგირების სისტემაში, მაგრამ შეიძლება მოთხოვნილი იყოს თქვენი CSAM-ის ან ინციდენტების მართვის გაძლიერებული გუნდის წევრებისგან ინციდენტის დროს. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი გაცნობებთ ინციდენტის დროს, არის თუ არა ძირეული მიზეზების ანალიზი (RCA) ასევე ხელმისაწვდომი დაზიანებული Microsoft-ის ტექნოლოგიისთვის, დამატებითი გადასახადი იქნება თუ არა დარიცხული RCA-ს შესრულებით და იმუშავებს თქვენს CSAM-თან ერთად RCA-ს ინიცირებისთვის, თუ ხელმისაწვდომია და მკაფიოდ მოთხოვნილია კლიენტის მიერ ინციდენტის დახურვამდე. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი, რაც საჭიროა RCA-ს შესასრულებლად.

იმისათვის, რომ თქვენი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდმა იცოდეს თქვენი მიზნებისა და გარემოს შესახებ, თქვენ უნდა წარმოადგინოთ დოკუმენტაცია მოთხოვნის შემთხვევაში და მონაწილეობა მიიღოთ ინტეგრირების ღონისძიებებში ხელშეკრულების ვადის პირველი 60 დღის განმავლობაში.

აღნიშნული რესურსები იფუნქციონირებს დისტანციურად. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისის ხორციელდება ინგლისურ, ჩინურ და იაპონურ ენებზე. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისის ამ შეთავაზებაში არ არის შესაძლებელი რეგიონის მიხედვით შეზღუდული, აუცილებელი მოქალაქეობის ან მიწოდების არარსებული რესურსების შემთხვევაში.

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება გეხმარებათ გადაჭრათ პრობლემები Microsoft-ის გარემოში და ჩვეულებრივ, მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. მოწოდებული რეაგირების სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული. ყველა რეაგირების მხარდაჭერა მიეწოდება დისტანციურად. გარდა საჭიროების შემთხვევაში რეაგირების სერვისებისა, რეაგირების მხარდაჭერის მართვის და სერვისების მიწოდების მართვის საათების წინასწარ გათვალისწინებული საათების რაოდენობა არის შეტანილი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის და CSAM-სთვის, რომ გამოყენებულ იქნეს ახალი პერსონალის სწავლების აქტივობებისთვის, ყოველკვარტალური შეხვედრებისთვის თქვენს ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრთან და Sev 1 ინციდენტის შემდგომი განხილვისთვის. დამატებითი ან უფრო ხშირი შეხვედრები ხელმისაწვდომია Microsoft -ის მოთხოვნით და მასთან წინასწარი

შეთანხმებით, სადაც რესურსი ხელმისაწვდომია, თუ თქვენ აირჩევთ დამატებითი საათების შეძენას იმ საათების მიღმა, რომლებიც არის დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის და სერვისების მიწოდების მართვისთვის, თქვენი ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის და კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ

UER-ის შეძენა საჭიროა ჰოსტი ქვეყნის ლოკაციისთვის მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს აქვს მრავალქვეყნიანი გაერთიანებული ხელშეკრულება. როგორც გაძლიერებული რეაგირების გადაწყვეტა, UER-ის ყველა სერვისი შეიძლება დისტანციურად მიეწოდოს სხვა ადგილებს, გარდა ჰოსტისა, გამონაკლისია სერვისის მიწოდების მართვის საათები, რომლებსაც გამოყოფს ჰოსტი და მართავს ჰოსტის კლიენტთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერი.

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობა 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები¹ - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 15 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 30 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ინციდენტების უფროსი მენეჯერი² ავტომატურად ენიჭება</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p>	<p>პირველ გამოხატებაზე რეაგირება მოხდება 30 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>ინციდენტის უფროსი მენეჯერი ავტომატურად² ენიჭება</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>

სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია

მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში²

გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით

საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 30 წუთში

¹ ჩამოთვლილი პასუხის დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ ვრცელდება US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ან Universal Print-ზე.

² ინციდენტების გაძლიერებული მართვის რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

³ შესაძლოა, დაგჭირდეს სერვისულობის დონის დაწვევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

სწრაფი რეაგირება

სწრაფი რეაგირება: სწრაფი რეაგირება უზრუნველყოფს თქვენი ღრუბლოვანი სერვისების დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას, მხარდაჭერის მოთხოვნების ტექნიკურ ექსპერტებთან გადაგზავნის და საჭიროებისამებრ, ღრუბლოვანი სერვისზე მომუშავე საოპერაციო გუნდებზე ინციდენტის ესკალაციის გზით.

თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების მომსახურების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. თქვენ მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებთან გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილებით. იმის მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365.

თქვენი Azure-ის კომპონენტების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარების მოთხოვნაზე რეაგირების დროები ჩამოთვლილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში და ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის ნებისმიერ მოსალოდნელ რეაგირების დროებს. სწრაფი რეაგირება არ ვრცელდება Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365, or Microsoft Mesh-ზე.

სწრაფი რეაგირების შესყიდვა დამოკიდებულია რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.

სწრაფი რეაგირების სერვისულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერვისულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p>

სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან²</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</p>	<p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა</p> <p>დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

¹ შესაძლოა, დაგვიჩრდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

² პრობლემის მოგვარებაზე სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

Azure მოვლენების მართვა

Microsoft Azure მოვლენების მართვა ("AEM"): უზრუნველყოფს გაძლიერებულ პროაქტიულ და რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებელთა კრიტიკული დაგეგმილი ბიზნეს მოვლენების დროს.

განსაზღვრული მოვლენის ფანჯრის გახსნამდე, AEM გუნდი შეასრულებს მოვლენის შეფასებას და გადაწყვეტას მასშტაბში, მიაწვდის რეკომენდაციებს ნებისმიერი გამოვლენილი რისკის შესამსუბუქებლად და ხელმისაწვდომი იქნება 24x7 განსაზღვრული მოვლენის დაფარვის პერიოდში.

ჩვენ განვიხილავთ კრიტიკულ ბიზნეს მოვლენას, როგორც დროის წერტილს, მომხმარებელთა მოსალოდნელ აქტივობას, რომელიც დიდ რისკს/გავლენას უქმნის მომხმარებელს, რითაც მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და შესრულების უფრო მაღალ დონეს.

კრიტიკული ბიზნეს მოვლენების მაგალითები:

- პროგნოზირებადი მაღალი დატვირთვა არსებულ გადაწყვეტაზე
- ახალი ფუნქციის შემოტანა არსებულ Azure გადაწყვეტაში
- ახალი გადაწყვეტის შემოტანა Azure-ში
- მიგრაცია on-prem ან სხვა ქლაუდ პროვაიდერიდან Azure- ში

AEM ახორციელებს კრიტიკული ბიზნეს მოვლენების მხარდაჭერას, რომლებიც იყენებენ ძირითად Microsoft Azure სერვისებს. თითოეული მოვლენა მოიცავს ერთი Azure გადაწყვეტას; თუ მრავალჯერადი Azure გადაწყვეტები მოითხოვს მხარდაჭერას, მაშინ მომხმარებელმა უნდა შეიძინოს დამატებითი მოვლენები. Azure გადაწყვეტა განისაზღვრება, როგორც Azure ხელმოწერების და Azure რესურსების ნაკრები, რომელიც უკავშირდება საერთო ბიზნეს შედეგს, რათა მიაწოდოს მომხმარებელს პროდუქცია ან მომსახურება. AEM შეაფასებს კლიენტის გადაწყვეტას მოვლენამდე შეფასების პერიოდში და წერილობით აცნობებს მომხმარებელს გამოვლენილი რისკების შესახებ.

წინასწარი ღონისძიებების ფარგლებში, AEM გუნდი:

- შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას.
- დაადგენს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ ხელმისაწვდომ სამუშაო დროზე და სტაბილურობაზე.
- შეასრულებს სიმძლავრის და გამძლეობის მიმოხილვებს Azure პლატფორმაზე.

AEM მიაწვდის მისი შეფასების შედეგების წერილობით დოკუმენტაციას, მათ შორის ქმედებებს შესაძლო რისკების შესამსუბუქებლად, რომლებიც გავლენას ახდენენ ხელმისაწვდომ სამუშაო დროზე და სტაბილურობაზე.

კრიტიკულმა ბიზნეს მოვლენებმა შეიძლება მიიღონ მოვლენის დაფარვის ზედიზედ ხუთ (5) კალენდარულ დღემდე; მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს იმდენი კრიტიკული ბიზნეს მოვლენის შექმნა, რამდენიც საჭიროა თანმიმდევრულად გასაშვებად და მოსალოდნელი მოთხოვნის მთელი ხანგრძლივობის დასაფარად, თუ ზედიზედ ხუთ (5) კალენდარულ დღეზე მეტია საჭირო.

Azure მოვლენების მართვა ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას, გთხოვთ, მიმართოთ თქვენს მომხმარებელთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერს ხელმისაწვდომობის დეტალებზე. მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული ბიზნეს მოვლენებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, მოვლენის დაწყებამდე მინიმუმ 6 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა. Microsoft-ს შეუძლია თავისი შეხედულებებისამებრ შეამციროს მოვლენამდე შეფასების ფარგლები, თუ ის გადაწყვეტს მიიღოს მოვლენა ნაკლები შეტყობინებით. AEM ექვემდებარება გაუქმებას, თუ მომხმარებელი ვერ უზრუნველყოფს სათანადო რესურსებს ან რეაგირებას AEM სერვისის მიწოდების განმავლობაში.

AEM ხელმისაწვდომია მხოლოდ იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც აქვთ გადაწყვეტილებები Azure Public Cloud-ში. AEM არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც აქვთ Azure მთავრობა ან სუვერენული ღრუბლოვანი გარემო. AEM მიწოდება ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე და არ გთავაზობთ ადგილობრივ ენაზე მხარდაჭერის სერვისებს.

Azure გლობალური სერვისებისთვის, ინციდენტის სერვისის მოთხოვნები უნდა განთავსდეს ონლაინ Microsoft Azure პორტალის მეშვეობით, მათ შორის AEM შემთხვევის აღწერაში.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობა 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft²ფარგლებში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე. მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>დამხმარე ინჟინრების ჩართვა, რომლებმაც იციან თქვენი გადაწყვეტის კონფიგურაციის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, ამ ინჟინრებს შეუძლიათ დაეხმარონ და გაამარტივონ ინციდენტების მართვის პროცესი</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

¹ Microsoft-ს შესაძლოა დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

² AEM მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

Microsoft უზრუნველყოფს რეაგირების მხარდაჭერის ფანჯრის დროს გახსნილი ნებისმიერი შემთხვევის შეჯამებას და უზრუნველყოფს ამ შემთხვევების გადაწყვეტას.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას თქვენი Microsoft Office 365 ლიცენზიატის ან ლიცენზიატების ძირითადი დატვირთვისთვის, რაც მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას Office 365 საინჟინრო გუნდთან. ეს სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება ჩამოთვლილი ლიცენზიატის ან ლიცენზიატებისთვის, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის სახით და განისაზღვრება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

შემმუშავებლის მხარდაჭერა

შემმუშავებლის მხარდაჭერა: უზრუნველყოფს გრძელვადიან ტექნიკურ მხარდაჭერას გლობალური ქსელის და პროდუქტის ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში იმ შემმუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს. შემმუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს სრულყოფილ მხარდაჭერას, რაც გულისხმობს მომხმარებლების უზრუნველყოფას გლობალური ქსელის არქიტექტურით, სუსტი წერტილების შეფასებას, ALM/DevOps გადაწყვეტებს, უსაფრთხოების შემუშავებას, კოდების განხილვას, წარმადობას და მონიტორინგს, პროგრამის მოდერნიზაციას, ნივთების ინტერნეტის (IoT) დანერგვას და მართვას, სწავლებას და ტესტირებას. შემმუშავებლის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურისთვის.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: უზრუნველყოფს მომხმარებელს პრიორიტეტული ხელმისაწვდომობით დანიშნულ GitHub მხარდაჭერის გუნდთან და დასახლებულ GitHub მომხმარებელთა საიმედოობის ინჟინერთან (CRE), რომელმაც ღრმად იცის თქვენი GitHub გარემო. გარდა ამისა, კვარტალური მიმოხილვები, მათ შორის პროაქტიული ხელმძღვანელობა ჯანმრთელობის შემოწმების და ბილეთის ანალიზის საფუძველზე, ასევე არის GitHub Engineering Direct შეთავაზების ნაწილი..

კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა

მხარდაჭერა კრიტიკული მისიისთვის: უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების განსაზღვრული ნაკრებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული გადაწყვეტების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების პერსონალიზირებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში. თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი SfMC სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი SfMC სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. მიმოხილვა და დაფარვის სფერო

Azure Engineering Direct (AED) უზრუნველყოფს გაუმჯობესებულ მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft Azure წარმოების გარემოს ძირითადი სამუშაო დატვირთვებისთვის, რომელიც მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას უშუალოდ Azure სერვისების საინჟინრო გუნდთან.

AED-ის მიზანია დააჩქაროს მომხმარებელთა დრო/ღირებულება გააქტიურებული Azure სერვისებისთვის AED-ის გუნდის ძლიერი ტექნიკური უნარ-ჩვევების, მომხმარებლის ღრმა ცოდნის და Azure-ს ძირითადი საინჟინრო ორგანიზაციის ჩართვის უნარის საშუალებით. ეს საშუალებას აძლევს AED-ს მოახდინოს მომხმარებლის დაცვა საინჟინრო ფარგლებში და მიაწოდოს მორგებული გამოცდილება მათი ტექნიკური ბიზნეს საჭიროებების უკეთ დაკმაყოფილებისთვის.

ეს გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისის ხელმისაწვდომი იქნება მხოლოდ მომხმარებლის ყველა მოქმედი ლიცენზირებული, კომერციულად გამოშვებული და ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft Azure პროდუქტისა და ღრუბლოვანი მომსახურების გამოწერისთვის, როგორც ეს იდენტიფიცირებულია შეკვეთის დანართში A და შექნილია მომხმარებლის ან მომხმარებლის შვილობილი კომპანიის მიერ: i) სალიცენზიო აქტივაციის და ხელშეკრულებების შესაბამისად, როგორც მითითებულია დანართში A; და ii) ამ შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. ასეთი პროდუქტები და გამოწერები გამოიცხადებენ იმ პროდუქტებსა და გამოწერებს, რომლებიც შექნილია ნებისმიერი იმ მხარის მიერ, რომელიც არ წარმოადგენს მომხმარებლის აფილირებულ პირს მხარდაჭერის დაწყების თარიღისთვის, რომელსაც ეწოდება "გააქტიურებული გამოწერები."

Microsoft-ის უნიფიცირებული საფასური ამ გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისებისთვის ეფუძნება საფეხუროვანი ტარიფების სტრუქტურას და Microsoft-ის ყოველწლიურად გადახდილ მთლიან თანხას მომხმარებლის მოქმედი ლიცენზირებული, კომერციულად გამოშვებული და ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft-ის პროდუქტებისა და გლობალური სერვისების გამოწერებისთვის, როგორც მითითებულია ამ შეკვეთის დანართში A (ერთობლივად, „შეფასებული ხარჯი პროდუქტზე“), მომხმარებლის Microsoft-ის გაერთიანებული Azure Engineering Direct-ის საფასურების გამოსათვლელად მხარდაჭერის გუნდისთვის, როგორც აღწერილია მომხმარებლის შეკვეთაში.

თუ მომხმარებლის შეფასებული ხარჯი პროდუქტზე ხელშეკრულების დადების დროს უდრის ან აღემატება 60,000,000 აშშ დოლარს (სამოცი მილიონი დოლარი) ან თუ მომხმარებელი ირჩევს გაფართოებული ფუნქციის მინიმალური ფასის გადახდას, როგორც ეს აღწერილია შეკვეთაში, მომხმარებელი უფლებამოსილია ხელშეკრულების სრული პერიოდის განმავლობაში მიიღოს ყველა ფუნქცია, რომელიც ჩამოთვლილია ნაწილებში 2.1 და 2.2, რომელიც შემდგომ ტექსტში განისაზღვრება, როგორც „გაფართოებული ფუნქციის მომხმარებლები“. ყველა სხვა მომხმარებელს აქვს მხოლოდ 2.1 პუნქტში ჩამოთვლილი ფუნქციების მიღების უფლება.

AED იმუშავებს მომხმარებელთან შეკვეთის პირველი სამოცი (60) დღის განმავლობაში, რათა გაეცნოს მომხმარებლის გააქტიურებულ გამოწერებს. საქმიანობა პირველი სამოცი დღის განმავლობაში შემოიფარგლება მხოლოდ გაცნობით და ცოდნის დაგროვებით მომხმარებლის ბიზნეს და ტექნიკური საჭიროებების შესახებ. იმისთვის, რომ AED-ის გუნდმა დააგროვოს ცოდნა მომხმარებლის მიზნების, ბიზნესის, პროექტების და გარემოს შესახებ, მომხმარებელმა ხელშეკრულების ვადის პირველი სამოცი (60) დღის განმავლობაში, მოთხოვნის შემთხვევაში, უნდა წარმოადგინოს დოკუმენტაცია და მონაწილეობა მიიღოს გაცნობის ღონისძიებებში.

ამ გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისის ტექნოლოგიების ფარგლებს გარეთ არსებული ტექნოლოგიები მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შემდეგს: US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ან Universal Print.

2. ფუნქციები

რეაგირების სცენარებისთვის, მოთხოვნები უნდა იყოს ინიცირებული მხარდაჭერის შემთხვევის მეშვეობით, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის ("PRS") გამოყენებით, როგორც მოცემულია მომსახურების აღწერაში, რომელიც მითითებულია მომხმარებლის შეკვეთაში. გაითვალისწინეთ, რომ მოქმედებს რეაგირების სტანდარტული მოსალოდნელი

დრო. მხარდაჭერის შემთხვევები შესაბამისი თანმიმდევრობით გადაეცემა სპეციალიზირებულ გუნდებს დამატებითი მხარდაჭერისთვის, საჭიროების შემთხვევაში.

AED იცავს ინციდენტის სერიოზულობის განსაზღვრებებს, საწყისი რეაგირების სავარაუდო დროს და ჩაბარების მოთხოვნებს, რომლებიც დეტალურად აღწერილია მომხმარებლის შეკვეთაში. Azure-ს ინციდენტებზე პირველადი რეაგირება მოხდება Azure-ს სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრების მიერ, როგორც მოცემულია მომსახურების აღწერაში, რომელიც მითითებულია მომხმარებლის შეკვეთაში.

ეს მხარდაჭერის ინჟინრები შეაფასებენ და დაადგენენ, საჭიროა თუ არა დამატებითი ტექნიკური რესურსები ინციდენტის მოსაგვარებლად, რომელიც გავლენას ახდენს მხოლოდ მომხმარებლის გააქტიურებულ გამოწერებზე, და საჭიროების შემთხვევაში, გააგზავნიან მაღლა AED-ში და ჩართავენ დამატებით შესაბამისი მომსახურების საინჟინრო გუნდებს პროდუქტის ჯგუფში, თუ საჭიროა ინციდენტთან დაკავშირებით დაუყოვნებლივი დახმარებისთვის.

2.1 მიწოდებულია ყველა მომხმარებლისთვის:

პირდაპირი საინჟინრო ინტერფეისი: ამ სერვისების მიზანია, ხელი შეუწყოს მომხმარებელთა აქტუალურ საჭიროებებს, რათა უზრუნველყოფილი იყოს შეკვეთების და დაჩქარებული დანერგვის პრიორიტეტულობა.

- ადვოკატი Azure Engineering-ში . AED ჩაერთვება მომხმარებლის ღრუბლოვანი ოპერაციების გუნდთან, რათა დადებით შედეგებს მიაღწიოს პროექტებზე, გააქტიურებული გამოწერების ფარგლებში, რაც ეფუძნება Azure-სთან მათი ურთიერთქმედების გაგებას, რათა განბლოკოს მომხმარებლები და შეამციროს შერბილებისთვის საჭირო დრო.
- საინჟინრო ხელმძღვანელობით კრიზისების მართვა . თუ Azure სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებმა ინციდენტის ესკალაცია მოახდინეს AED-მდე, AED ითანამშრომლებს Azure-ს მომსახურების გუნდებთან, რათა უზრუნველყოს სპეციალიზებული ექსპერტების უფრო სწრაფი ჩართულობა და თანამედროვე კრიზისული კომუნიკაცია და მართვა, რაც უზრუნველყოფს 24x7 ხელმისაწვდომობას უფრო მოკლე დროით შემსუბუქებამდე. Azure სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებმა შეიძლება მოახდინოს ინციდენტების ესკალაცია AED-თან, რომლებიც Azure სწრაფი რეაგირების ხელშეკრულების ფარგლებშია.
- პრობლემების მართვის ორგანიზება . AED იმუშავებს მომხმარებლისა და Azure-ს მომსახურების გუნდებთან, რათა თავიდან იქნეს აცილებული მომხმარებლის კრიტიკული ინციდენტების განმეორება მიზნობრივი შეკვეთების პუნქტების მეშვეობით, რომლებიც აუმჯობესებენ მომხმარებლის ინფრასტრუქტურის მდგრადობას და Azure პლატფორმის სტაბილურობას დახურული ციკლის მუშაობის მიღწევის მიზნით. AED აფართოვებს Root Cause Analysis (RCA) მომსახურებას, რომელიც აღწერილია მომხმარებლის შეკვეთაში მითითებულ მომსახურების აღწერაში. ცალსახად მოთხოვნის შემთხვევაში ინციდენტის დახურვიდან შვიდ (7) კალენდარული დღით ადრე, AED ჩაატარებს ერთი ინციდენტის ან დაკავშირებული პრობლემების სერიის პოტენციური მიზეზების სტრუქტურირებულ ანალიზს, რომლებიც შემოიფარგლება მომხმარებლის პროდუქტებით და ღრუბლოვანი გამოწერებით, რომლებიც არ აისახება

სხვა მომხმარებლებზე. მომხმარებელი პასუხისმგებელია Microsoft-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. RCA-ები ხელმისაწვდომია მხოლოდ მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიმაგრებული AED ინჟინრის მეშვეობით წარმოებაზე ზემოქმედების მქონე ინციდენტებისთვის. RCA-ები მოწოდებული იქნება მოთხოვნიდან ან ინციდენტის შემსუბუქებიდან ათი (10) სამუშაო დღის განმავლობაში, რომელიც მოგვიანებით მოხდება.

ბიზნესის შედეგების აჩქარება: ეს საქმიანობები განაპირობებს მომხმარებელთა ბიზნეს მიზნებს Azure ეკოსისტემის მასშტაბით, რათა დაეხმარონ მომხმარებელთა ღირებულების რეალიზაციის დაჩქარებაში, ინვესტიციების უკუგების გაუმჯობესების მიზნით (ROI).

- მომსახურების გაუმჯობესების პროაქტიული გეგმების მიწოდება. AED იმუშავებს მომხმარებელთან, რათა გადაჭრას მომხმარებლის მიმდინარე გამოწვევები განვითარებადი ტენდენციების ანალიზის გზით Azure მომსახურების გუნდებთან პარტნიორობაში. ამ ანალიზმა შეიძლება ყურადღება გაამახვილოს სხვადასხვა სფეროზე, მათ შორის მომხმარებლის გადაწყვეტის მდგრადობაზე, უსაფრთხოებაზე, შესრულებაზე ან ხარჯების ოპტიმიზაციაზე და შეიძლება გამოიწვიოს რეკომენდაციები მომხმარებლის მიერ განსახორციელებლად. ის ასევე შეიძლება მოიცავდეს აქტივობებს, როგორცაა ინციდენტების შესახებ წვრთნები, ინფრასტრუქტურის რისკის შერბილება და წარმოების წინასწარი ტესტირების მხარდაჭერა, როგორც ეს შეესაბამება ანალიზის ფოკუსს. მომსახურების გაუმჯობესების ორი (2) გეგმა (SIP) შეიძლება იყოს მოთხოვნილი თორმეტვიან პერიოდში.
- მომხმარებლის კრიტიკული პროექტების მხარდაჭერა. AED ითანამშრომლებს Microsoft-ის მომხმარებელზე მორგებულ სხვა როლებთან და Azure-ს საინჟინრო გუნდებთან, რათა დააჩქაროს ღირებულების რეალიზაცია ყველა აქტივირებული გამოწერაზე და უზრუნველყოს მომხმარებლის კრიტიკული პროექტების გაშვება, როგორც ეს დაგეგმილია, რათა მინიმუმამდე დაიყვანოს დრო, Azure-ს თემატიკის შესაბამისი ექსპერტების ჩართვამდე, შეძლებისდაგვარად მოხსნას საინჟინრო ბლოკატორები და შეამციროს დრო ესკალაციაზე აყვანილი ინციდენტების შერბილებაზე.
- მიიღეთ ქმედითი ინფორმაცია და გაიღრმავეთ მომხმარებლის ცოდნა და გამოცდილება Azure მიწოდების გუნდებში. ყველა აქტივირებულ გამოწერაში, AED შეასწავლის Azure მხარდაჭერის მიწოდების გუნდებს მომხმარებლის ბიზნეს და ტექნიკურ საჭიროებებს, რათა უზრუნველყოს მორგებული გამოცდილება მათი ბიზნესის მოთხოვნების დაკმაყოფილების, ინციდენტების უფრო სწრაფი შერბილებისა და მომხმარებელთა საერთო Azure მხარდაჭერის გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით.
- მომხმარებლის მიერ ინფორმაციის მოწოდება. Microsoft უზრუნველყოფს შესაძლებლობებს რამდენიმე საკომუნიკაციო არხის საშუალებით, რომლებიც მომხმარებლის ორგანიზაციას შეუძლია გამოიყენოს Azure ფუნქციებისა და სერვისების ევოლუციის შესახებ ინფორმაციის წარსადგენად. მიღებული ინფორმაცია წარმოდგენილია უშუალოდ Microsoft-ის ფარგლებში სერვისის საინჟინრო ხელმძღვანელობისთვის. Azure-ის მომხმარებელთა გამოცდილების (CXP)

გუნდი კოორდინირებას უწევს ინფორმაციის წარმოდგენის შესაძლებლობებს. AED სერვისის გააქტიურების შემდეგ, CXP გუნდი დაამყარებს დიალოგს მომხმარებლის ორგანიზაციასთან კლიენტის წარმატების ანგარიშის დანიშნული მენეჯერის მეშვეობით, რათა შეიქმნას საკომუნიკაციო არხები.

2.2 გაფართოებული მანასიათებლები: ეს ფუნქციები შემოიფარგლება

გაფართოებული ფუნქციის მომხმარებლებით, როგორც ეს განსაზღვრულია ზემოთ. მხოლოდ მომხმარებლებს, რომლებიც აკმაყოფილებენ ამ განმარტებას დაარიან ამგვარად მითითებული მომხმარებლის შეკვეთაში, აქვთ უფლება, ასევე მიიღონ ეს ფუნქციები.

- პლატფორმის მონიტორინგი :** AED იყენებს მომხმარებლის Azure-სთან ურთიერთობის და შიდა ტელემეტრიის ცოდნას 20-ზე მეტი Azure სერვისიდან, რათა დააკონფირმოს მონიტორები კონკრეტული ზღურბლებით, რომლებიც დაკავშირებულია სიმძლავრესთან, წარმადობასთან (როგორცაა შეყვანება), დაკავშირებასთან (როგორცაა ავტორიზაციის შეცდომები) ან ხელმისაწვდომობასთან. Azure-ის ზოგიერთი სერვისი შეიძლება გამოირიცხოს; მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს მოცული სერვისების ჩამონათვალი მისი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან (CSAM) ან AED გუნდისგან, გაცნობის დროს. AED დაფარავს შვიდამდე (7) ურთიერთშეთანხმებულ "მონიტორინგის სცენარებს", რომლებიც განისაზღვრება, როგორც Azure რესურსების ერთობლიობა, რომელიც ახორციელებს კონკრეტულ ქმედებას. აკონტროლებს და აწესებს ზღურბლების ბერკეტებს Microsoft Azure-ის კონფიდენციალური ტელემეტრიისთვის და არ იქნება გაზიარებული ან გამჟღავნებული მომხმარებლისთვის. ეს სცენარები განსაზღვრული იქნება AED-ის სამოცდღიანი გაცნობის პერიოდში. მომხმარებელმა სრულად უნდა მიიღოს მონაწილეობა განსაზღვრების პროცესში და მიაწოდოს ყველა მოთხოვნილი მასალა. მონიტორები ტესტირებისთვის მზად იქნებიან გაცნობის პერიოდის დასრულებიდან 30 დღის განმავლობაში. მას შემდეგ, რაც მონიტორების ტესტირება დასრულდება და Microsoft მომხმარებელს მიუთითებს, რომ მონიტორები ლაივ რეჟიმშია, AED მიაწვდის 24/7 დაფარვას, რათა რეაგირება მოახდინოს და გადასცეს ნებისმიერი აქტივირებული მონიტორი, Microsoft-ის დადგენილი ზღურბლის საფუძველზე, ზემოაღნიშნული „საინჟინრო ხელმძღვანელობით კრიზისების მართვის“ ჩართული ფუნქციის საშუალებით. თუ მომხმარებელს არ შეუქმნია მხარდაჭერის შემთხვევა, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის („PRS“) გამოყენებით, როგორც მოცემულია მომსახურების აღწერაში, რომელიც მითითებულია მომხმარებლის შეკვეთაში გამოვლენილი პრობლემისთვის, მაშინ AED-ის გუნდი მოითხოვს, რომ მომხმარებელმა შექმნას მხარდაჭერის შემთხვევა, რათა ხელი შეუწყოს შერბილების ძალისხმევას.
- თეთრი ხელთათმანების პლატფორმის შეფერხების მართვა:** Azure-ს მიერ განცხადებული შეფერხების დროს, რომელიც განისაზღვრება, როგორც შეფერხება, რომელიც გავლენას ახდენს მრავალ მომხმარებელზე და გამოცხადებულია შეფერხებად Azure-ს პორტალზე, AED მიაწოდებს მორგებულ კომუნიკაციას წინასწარ იდენტიფიცირებულ მომხმარებელთა კონტაქტებს, რათა მათ იცოდნენ სიტუაცია და მიაწოდონ დეტალები, თუ რა გავლენა შეიძლება მოახდინოს შეფერხებამ მათზე, როდესაც ისინი ხელმისაწვდომი გახდებიან. მომხმარებლის მოთხოვნით, AED იმუშავებს მომხმარებელთან თვითმერბილების

ძალისხმევასთან დაკავშირებით, როგორცაა, საჭიროების შემთხვევაში, სხვა ხელმისაწვდომობის ზონაში გადასვლა.

- გლობალური "Know-Me" მხარდაჭერა საინჟინრო კრიზისების მართვისთვის : გაფართოებული გლობალური, მომხმარებელზე მორგებული დაფარვა „საინჟინრო კრიზისების მართვის“ ფუნქციისთვის, რომელიც განსაზღვრულია ზემოთ განყოფილებაში, მოწოდებულია, რათა უზრუნველყოფილი იყოს უფრო მორგებული და თანმიმდევრული გამოცდილება ძირითადი სამუშაო საათების მიღმა. ეს გაუმჯობესებული გამოცდილება შეიძლება გაფართოვდეს სხვა ფუნქციებზე, საჭიროებისამებრ . "Know-me" განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნეს კონტექსტისა და გარემოს ცოდნა, ინციდენტების უფრო სწრაფი შერბილებისა და მომხმარებელთა ზოგადი Azure მხარდაჭერის გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით.

3. AED-ის წინაპირობები და დაშვებები

გარდა იმ წინაპირობებისა და დაშვებებისა, რომლებიც ჩამოთვლილია მომხმარებლის შეკვეთაში, Microsoft-ის სერვისების მიწოდება, როგორც მოცემულია ამ დანართში, ეფუძნება სერვისების შემდეგი წინაპირობებსა და დაშვებებს:

- a) Microsoft-ის მიერ AED სერვისების შესრულება დამოკიდებულია მომხმარებლის თანამშრომლობაზე, აქტიურ მონაწილეობაზე და დაკისრებული პასუხისმგებლობების დროულად შესრულებაზე.
- b) მომხმარებელი შეინარჩუნებს Microsoft Enterprise-ის მხარდაჭერის სერვისის აქტიურ გეგმას და Azure-ის სწრაფი რეაგირების ხელშეკრულებას ამ დანართის ვადის განმავლობაში.
- c) ყველა ფუნქცია ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.
- d) მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ სხვა რამ წერილობით არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, Microsoft დააკისრებს მომხმარებელს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.
- e) თუ ინციდენტი არ შემოფარგლება მომხმარებლის ორგანიზაციით და გავლენას ახდენს Azure გარემოს უფრო დიდ ნაწილზე, სერვისის საინჟინრო რესურსები ვერ შეძლებენ იმას, რომ მომსახურების აღდგენა იყოს პრიორიტეტი.
- f) AED დაფარვა არ ვრცელდება ადგილობრივ ტექნოლოგიებზე, მომხმარებლის მოწყობილობებზე, Microsoft-ის მომხმარებლის პროგრამულ უზრუნველყოფაზე ან პირადობისა და ავტორიზაციის ტექნოლოგიებზე.
- g) მომხმარებლის უფლება, მიიღოს AED სერვისი, როგორც ეს აღწერილია ამ დანართში, ექვემდებარება შეკვეთასა და ამ დანართში მოცემული წესებისა და პირობების დაცვას.
- h) AED სერვისები მიზნად ისახავს მომხმარებლის მიერ გააქტიურებული გამოწერების გამოყენების მხარდაჭერას. Microsoft ამ სერვისებს მხოლოდ მომხმარებლის შიდა ბიზნეს მიზნებისთვის აწვდის. Microsoft არ მიაწვდის ამ სერვისებს მომხმარებლის მომხმარებლებს.
- i) AED არ უზრუნველყოფს ნებისმიერი არა-Microsoft კოდის ან ნებისმიერი კოდის მხარდაჭერას, რომელიც მორგებულია Microsoft-ის, მომხმარებლის ან მესამე მხარის მომწოდებლის მიერ.

Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება

Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება (“MSCIR”):

უზრუნველყოფს გლობალურ გამოძიებას და მითითებებს კიბერშეტევის მასშტაბის შესაფასებლად, ინციდენტის შესაკავებლად და კრიტიკული სისტემების აღსადგენად, ადგილზე ან/და დისტანციური მხარდაჭერის ვარიანტებით. ეს სერვისები ხელს უწყობს მიზნობრივი კიბერშეტევების რისკის შემცირებას და უსაფრთხოების კრიზისით მიყენებული ზიანის უკეთესად შემცირებას. Microsoft ინციდენტებზე რეაგირება უნდა შეიძინოთ, როგორც არსებული გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულების ცალკე დამატება. MSIR ჩართულობის სფერო განისაზღვრება ინციდენტის დროს.

გარკვეულ გადაუდებელ გარემოებებში, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს და ნება დართოს Microsoft-ს დაიწყოს MSCIR სერვისების მიწოდება MSCIR სერვისის შეძენამდე ან არსებული MSCIR სერვისისთვის დამატებითი საათების დამატებამდე („დამატების ხელშეკრულება“). მიუხედავად რაიმე საწინააღმდეგო დებულებისა, თუ მომხმარებელი უფლებას აძლევს Microsoft-ს დაიწყოს მუშაობა დამატებით ხელშეკრულებამდე, მომხმარებელი თანახმაა, რომ (ა) ის განახორციელებს ყველა ისეთ ქმედებას, რომელიც გონივრულად აუცილებელია დამატების ხელშეკრულების რაც შეიძლება სწრაფად გასაფდორმებლად, (ბ) ის რჩება სრულად პასუხისმგებელი და თანახმაა გადაიხადოს დამატების ხელშეკრულების დადებამდე გაწეული სერვისების საფასური, როგორც ეს ინვოისით მიწოდებულია Microsoft-ის მიერ, და (გ) Microsoft არ იქნება პასუხისმგებელი რაიმე ქმედებაზე ან უმოქმედობაზე, რომელიც დაკავშირებულია ავტორიზებულ სამუშაოსთან, რომელიც ხდება ხელმოწერამდე და მომხმარებელი იღებს ყველა დაკავშირებულ რისკს.

MSCIR-თან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაცია (მაგ., ფასები და სამუშაოს მოცულობა) ან ინფორმაცია პროაქტიულ შეთავაზებებთან დაკავშირებით, ხელმისაწვდომია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის (CSAM) მეშვეობით.

2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისებთან ერთად, მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში). მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სტრუქტურის აღწერა შემდეგია:

- **ჰოსტი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილმდებარეობა, სადაც Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულება გაქვთ დადებული თქვენი სამუშაო შეკვეთისთვის.
- **გამომდინარე:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილი, მითითებული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, სადაც თქვენ უნდა მიიღოთ Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისები, განსხვავდება ჰოსტის ადგილისგან და სადაც თქვენ უფლება გაქვთ სერვისებზე, რომლებიც შეიძინეთ ამ ადგილისთვის.

როგორ შეიძინოთ

ეს USSD აღწერს მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც ხელმისაწვდომია. სპეციფიკური მომსახურება და მასთან დაკავშირებული რაოდენობა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ჩამოთვლილია შესაბამის სამუშაო შეკვეთაში, მხარდაჭერის ადგილის მიხედვით.

აქ აღწერილი სერვისები შეიძლება მიწოდებული იყოს თქვენი მხარდაჭერის ადგილას (ადგილებში), რომლებიც მითითებულია ჰოსტის სამუშაო შეკვეთაში და, შესაძლოა, გამოყოფილი იყოს ჰოსტის მიხედვით, როგორც თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის ხელშეკრულების ნაწილი შემდეგი ცვლილებებით:

- **საბაზისო პაკეტის სერვისები:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, საბაზისო პაკეტის სერვისები (რომლებზეც აღნიშნულია "✓") ხელმისაწვდომი იქნება თქვენ მიერ დანიშნულ მხარდაჭერის ადგილებში ან გამოყოფილი ჰოსტის მიერ მხარდაჭერის ადგილების (ადგილების) მიხედვით მის სამუშაო შეკვეთაში.
- **რეაგირების სერვისები:** რეაგირების სერვისები შეიძლება მოწოდებული იყოს დისტანციურად სხვა ადგილებში, ჰოსტის გარდა და მისი ჩათვლით.
- **სერვისის მიწოდების მართვა (SDM):** როგორც თქვენს სამუშაო შეკვეთაშია მითითებული, SDM შეიძლება მიეწოდოს გამოყოფილ ჰოსტს და დაღმავალი დახმარების მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს. თქვენს საბაზისო პაკეტში შეტანილი SDM სერვისების ხელმისაწვდომობას გამოყოფს ჰოსტი და მართავს ჰოსტის მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერი. SDM მიწოდება შემოიფარგლება ჰოსტის ადგილმდებარეობის სამუშაო საათებით. დამატებითი SDM სერვისები შეიძლება იყოს საჭირო დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების შესყიდვისას.
 - **დამატებითი SDM:** დამატებითი SDM რესურსების შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ისთვის, როგორც ეს მითითებულია სამუშაო შეკვეთაში და მიეწოდება მითითებულ მხარდაჭერის ადგილზე. დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და ზემოთ აღნიშნულზე.

ასარჩვევო სერვისები ხელმისაწვდომობა (რომლებზეც აღნიშნულია "+" მხარდაჭერის ცხრილებზე ზემოთ) შემდეგია:

- **პროაქტიული სერვისები**
 - შეიძლება მოგეწოდოთ პროაქტიული სერვისები, რომელთა რაოდენობა ჩამოთვლილი იქნება თქვენი სამუშაო შეკვეთაში და ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში,
 - პროაქტიული მომსახურება საგადასახადო გამონაკლისის ადგილისთვის იდენტიფიცირებული იქნება სამუშაო შეკვეთაში ამ გამომდინარე ხელშეკრულებისთვის.
 - **მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** STA სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.
 -

- **შეკეთების სერვისები - ძირეული მიზეზების ანალიზი:** შეძენილი სერვისები პერსონალისთვის ხელმისაწვდომი იქნება მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში.
- **გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები:** ყველა გაფართოებული სერვისისა და გადაწყვეტის შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებში. ექვემდებარება ხელმისაწვდომობას. შეიძლება დაწესდეს სხვა შეზღუდვები.
- სხვა შეძენილი დამხმარე სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები

წინამდებარე დოკუმენტში მოცემული პირობების და თქვენი სამუშაო შეკვეთის გარდა, ჩვენი მომსახურების მიწოდება, როგორც აქ მოცემულია ემყარება შემდეგ წინაპირობებსა და დაშვებებს:

- შეიძლება ნებართვა მივცეთ პერსონალს, რომ მხარდაჭერისთვის დაუნიშნავ ადგილ(ებ)ზე მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიულ და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისებში, რომლებიც განსაზღვრულია მხარდაჭერის კონკრეტული ადგილისთვის. ასეთი მონაწილეობა დაიშვება Microsoft-ის შეხედულებებისამებრ.
- პროაქტიული კრედიტების გაცვლა შესაძლებელია მხოლოდ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილ ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებს შორის, გარდა აღნიშნულისა. ყველა გაცვლა შესრულდება მიმდინარე ვალუტის და პროაქტიული კრედიტების კურსების საფუძველზე. მიმდინარე ტარიფები მოწოდებულია თქვენი Microsoft სერვისების წარმომადგენლის მიერ. ნებისმიერი გაცვლა, რაც იწვევს წილად პროაქტიულ კრედიტებს, დამრგვალდება უახლოეს მთელ რიცხვამდე. პროაქტიული კრედიტების გაცვლა არ შეიძლება გამონაკლის ქვეყნებში.
- მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი საგადასახადო ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს შორის შეძენილი მხარდაჭერის სერვისების განაწილების ან გაცვლის გამო.
- სამუშაო შეკვეთის ვადაში განხორციელებული სერვისების ცვლილებები ან გაცვლები მოითხოვს წერილობით შეთანხმებას.
- **ერთიანი ბილინგის სისტემა და გაყოფილი ინვოისი** მიზნად ისახავს მისცეს ჩვენს მომხმარებლებს მეტი მოქნილობა, კომფორტი და კონტროლი მათ ტრანზაქციებზე. ჩვენი ერთიანი ბილინგის სისტემა აუმჯობესებს ინვოისირებისა და დაბეგვრის პროცესის ეფექტურობასა და სიზუსტეს, ხოლო ჩვენი გაყოფილი ინვოისირების ფუნქცია საშუალებას იძლევა ტრანზაქციები გაიყოს მრავალ ინვოისად სხვადასხვა კრიტერიუმის საფუძველზე, როგორცაა პროდუქტის ტიპი, მიწოდების თარიღი ან მომხმარებლის ადგილმდებარეობა

2.5 დამატებითი წესები და პირობები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე.

- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები მიწოდებულია დისტანციურად თქვენ მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილ(ებ)ის მიმართ. ყველა სხვა

- სერვისის მოწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილ(ებ)ში, რომელიც მითითებულია ან ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში, თუ სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული წერილობითი ფორმით.
- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები ინგლისურ ენაზეა და ხელმისაწვდომობის შემთხვევაში შეიძლება თქვენს ენაზეც იყოს. ყველა სხვა სერვისის მოწოდებული იქნება Microsoft-ის სერვისების მომწოდებელი მხარის ადგილობრივ სასაუბრო ენაზე ან ინგლისურ ენაზე, თუ ამის შესახებ არ არსებობს სხვაგვარი წერილობითი შეთანხმება.
 - ჩვენ უზრუნველყოფთ Microsoft-ის კომერციულად გაშვებული, ზოგადად ხელმისაწვდომი პროგრამული უზრუნველყოფის და ონლაინ სერვისების ყველა ვერსიის მხარდაჭერას, რომლებიც თქვენ შეიძინეთ გამოცხადებული სალიცენზიო განაწილებების და ხელშეკრულებების და/ან ბილინგის ანგარიშის ID საფუძველზე თქვენი სამუშაო შეკვეთის დანართში A და რომლებიც მითითებულია პროდუქტის პირობებში. აღნიშნულ პირობებს Microsoft დროდადრო აქვეყნებს ვებგვერდზე <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ან Microsoft-ის მიერ მითითებულ სხვა უფლებამონაცვლე ვებგვერდზე), თუ ამის შესახებ არ არის მითითებული სამუშაო შეკვეთაში, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების აღწერის დანართში, ან თქვენს ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე აღნიშნულ კონკრეტულ გამნაკლისში შემდეგ ვებ გვერდზე <http://serviceshub.microsoft.com>.
 - გამოქვეყნებამდე და ბეტა-ვერსიების პროდუქტების მხარდაჭერა არ არის უზრუნველყოფილი, თუ ამის შესახებ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული დართულ დანართში.
 - ყველა სერვისი, მათ შორის დამატებითი სერვისები, რომლებიც შექმნილია სამუშაო შეკვეთის ნაწილი და მისი მხარდაჭერის პერიოდის განმავლობაში, გაუქმდება, თუ ამ სერვისებს არ გამოიყენებთ შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის ვადის განმავლობაში.
 - სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
 - შეგვიძლია დისტანციური კავშირით განვახორციელოთ წვდომა თქვენს სისტემებზე, რაღა გავაანალიზოთ პრობლემები, თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში. ჩვენი პერსონალი შეაფასებს მხოლოდ იმ სისტემებს, რომლებიც ნებადართულია თქვენ მიერ. დისტანციური კავშირის დახმარების გამოსაყენებლად, უნდა მოგვცეთ შესაბამისი წვდომა და წარმოგვიდგინოთ აუცილებელი მოწყობილობა.
 - შესაძლოა, ზოგიერთი სერვისის ფარგლებში საჭირო გახდეს მომხმარებლის მონაცემების შენახვა, დამუშავება და ამ მონაცემებზე წვდომა. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ ვიყენებთ Microsoft-ის მიერ დამტკიცებულ ტექნოლოგიებს, რომლებიც შეესაბამება ჩვენს მონაცემთა დაცვის წესებსა და პროცესებს. თუ მოითხოვთ ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენებას, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ, თქვენ ადასტურებთ და ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ თქვენ ხართ პასუხისმგებელი თქვენი სამომხმარებლო მონაცემების მთლიანობასა და უსაფრთხოებაზე, ხოლო Microsoft არ აგებს პასუხს ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ.

- თუ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმებას მოითხოვთ, გაუქმება უნდა მოხდეს მინიმუმ 14 დღით ადრე, რათა სრულად დაიბრუნოთ აღნიშნული სერვისის თანხა, სადაც შეესაბამება.
- ადრე დაგეგმილი სერვისის 6-დან 13 დღემდე ადრე ნებისმიერი გაუქმება გამოიწვევს სერვისის ღირებულების 50%-ის დაკავებას.
- ადრე დაგეგმილი სერვისის 5 დღით ან ნაკლები დროით ადრე გაუქმების შემთხვევაში, აღნიშნული სერვისის სრული ღირებულება (100%) იქნება დაკავებული
- დამატებითი სერვისების შეძენისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მიწოდების გასამარტივებლად.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი ნუსხა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთარ კოდს.
- სერვისები შეიძლება მოიცავდეს სერვისების მისაწოდებელ ელემენტებს, რჩევას და მითითებებს, რომლებიც დაკავშირებულია თქვენს ან Microsoft-ის საკუთრებაში მყოფ კოდთან, ან სხვა დამხმარე სერვისების პირდაპირ მიწოდებასთან.
- რეაქტიული სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა.
- თქვენ იღებთ ყველა რისკს, რომელიც დაკავშირებულია Microsoft-ის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი კოდის დანერგვასთან მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას და პასუხისმგებელი იქნებით ყველა ტესტირებაზე, კონტროლზე, ხარისხის უზრუნველყოფაზე, სამართლებრივ, მარეგულირებელ ან სტანდარტებთან შესაბამისობაზე, ტექნიკურ მომსახურებაზე, განლაგებაზე და სხვა პრაქტიკაზე, რომელიც დაკავშირებულია Microsoft-ის მიერ მოწოდებულ კოდთან მხარდაჭერის სერვისების მთლიანად ან ნაწილობრივ შესრულებისას, თქვენს Microsoft-ის გარემოში, ან ნებისმიერ სხვა განლაგებაში.
- შესაძლოა, შეძენილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- დაუშვებელია სერვისების მიწოდება თქვენი კლიენტებისთვის.
- სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.
- GitHub-ის ნებისმიერი შეძენილი მხარდაჭერის სერვისები მოწოდებულია GitHub, Inc.,-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიის მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთასთან დაკავშირებით, GitHub-ის კონფიდენციალურობის

განაცხადი, რაც ხელმისაწვდომია შემდეგზე https://aka.ms/github_privacy და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი, რაც განთავსებულია შემდეგზე https://aka.ms/github_dpa გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შექმნისას.

- თქვენ ეთანხმებით, რომ ჩვენ შეგვიძლია გავუგზავნოთ თქვენს მომხმარებლებს ინფორმაცია კომპანიის მოქმედ და აქტიურ ელფოსტის მისამართზე პროდუქტებთან და ფუნქციებთან დაკავშირებით, მასალის მეშვეობით, რომელიც იდენტიფიცირებულია, როგორც უსაფრთხოების სიახლეები, საინფორმაციო ბიულეტენები, ბლოგები, უსაფრთხოების ბრიფინგები, სერვისის კომუნიკაციები და მსგავსი დოკუმენტაცია. თქვენს მომხმარებლებს უნდა ჰქონდეთ შესაბამისი მექანიზმი, რომ უარი თქვან ასეთ კომუნიკაციებზე.
- დამატებითი წინაპირობები და ვალდებულებები შეიძლება დაემატოს შესაბამის დანართს.

2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების სარგებლის ოპტიმიზაცია მოხდება იმ შემთხვევაში, თუ შეასრულებთ ქვემოთ აღწერილ პასუხისმგებლობებს, მათთან ერთად, რომლებიც აღწერილია შესაბამის დანართებში. შემდეგი პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი:

- თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის.
- თუ თქვენ იძენთ მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისებს, თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი თქვენი ჰოსტის მხარდაჭერის ადგილისთვის, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის. შეიძლება მოგთხოვონ დანიშნოთ დასახელებული სერვისების ადმინისტრატორი სხვა მხარდაჭერის ადგილებში.
- შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, საჭიროების მიხედვით, რომლებსაც შეუძლიათ მხარდაჭერის მოთხოვნების შექმნა Microsoft-ის მხარდაჭერის ვებ გვერდზე ან ტელეფონის საშუალებით. გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებს თქვენი გლობალური ქსელის სერვისებისთვის შეუძლიათ ასევე გლობალური ქსელის მხარდაჭერის მოთხოვნების წარდგენა შესაბამისი მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.
- ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა, თქვენი ღრუბელზე დამყარებული სერვისისთვის უნდა ჩააბარონ მხარდაჭერის მოთხოვნა შესაბამის ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის პორტალის მეშვეობით.
- სერვისის მოთხოვნის წარდგენისას მხარდაჭერაზე რეაგირების საკონტაქტო პირები საფუძვლიანად უნდა იცნობდნენ იმ პრობლემას, რომელსაც თქვენ აწყდებით და მათ უნდა გააჩნდეთ პრობლემის რეპროდუცირების შესაძლებლობა იმისათვის, რომ დახმარება გაუწიონ Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოზირებასა და

შერჩევაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქციის და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგეხმარონ გადაწყდეს სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემები და დაეხმაროს Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.

- როდესაც აბარებთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაგირების მხარდაჭერის კონტაქტებს შეიძლება მოეთხოვოთ პრობლემის განსაზღვრის და გადაჭრის შესრულება, ჩვენი მოთხოვნის შესაბამისად. ამაში შეიძლება შედიოდეს ქსელის ტრასირება, შეცდომის შეტყობინებების სურათების გადაღება, კონფიგურაციის ინფორმაციის შეგროვება, პროდუქტის კონფიგურაციის პარამეტრების შეცვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიის ან ახალი კომპონენტების დაინსტალირება, ან პროცესების მოდიფიცირება.
- თქვენ თანხმობას აცხადებთ ჩვენთან მუშაობაზე, რათა გამოიყენოთ სერვისები, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების მიხედვით.
- თქვენ თანახმა ხართ, შეგვაცუობინოთ თქვენს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომლებიც აუცილებელია თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ერთიანობისა და უსაფრთხოებისთვის.
- თქვენ თანახმა ხართ შეძლებისდაგვარად შეავსოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დროდადრო მოგაწოდოთ, სერვისებთან დაკავშირებით.
- თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.
- შესაძლოა, სერვისის მიწოდების რესურსმა მოგთხოვოთ თქვენ მიერ შეძენილ სერვისთან დაკავშირებული სხვა სპეციფიკური მოვალეობების შესრულება.
- ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენ უნდა შეიძინოთ, გამოიწეროთ ან იქონიოთ მონაცემთა გეგმა შესაბამისი ონლაინ მომსახურებისთვის.
- თქვენ გაგზავნით პროაქტიური სერვისების მოთხოვნებს, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემით, არაუგვიანეს 60 დღისა, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის პაკეტი, თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელიც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო საშუალებებზე.

© 2023 Microsoft Corporation. ყველა უფლება დაცულია. ამ მასალების ნებისმიერი სახით გამოყენება ან გავრცელება Microsoft Corp.-ის უშუალო ნებართვის გარეშე მკაცრად აკრძალულია.

Microsoft და Windows წარმოადგენენ Microsoft Corporation-ის რეგისტრირებულ სავაჭრო ნიშებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში.

ამ დოკუმენტში მოხსენიებული ფაქტობრივი კომპანიების და პროდუქტების სახელები შეიძლება წარმოადგენდნენ მათი შესაბამისი მფლობელების სავაჭრო ნიშნებს.