

# Microsoft біріктірілген корпоративтік қолдау көрсету қызметтерінің сипаттамасы (USSD)

Қыркүйек, 2024

# Мазмұны

<b>1</b>	<b>Осы құжат туралы</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Тұтынушы табысы және қолдау қызметтері</b>	<b>4</b>
2.1	Сатып алу әдісі	4
2.2	Икемді жеңілдік	5
2.3	Microsoft бірыңғай корпоративтік қолдау қызметтерінің сипаттамасы	6
2.4	Өте маңызды қызметтер	17
2.5	Жақсартылған шешімдер	26
2.6	Бірнеше елді қолдау	33
	Бірнеше елде қолдау көрсету қызметтеріне шолу	33
	Сатып алу әдісі	33
	Бірнеше елде қолдау көрсетуге қатысты қосымша шарттар	34
2.7	Қосымша шарттар мен талаптар	35
<b>A</b>	<b>қосымшасы: Ауырлық түрлерінің диаграммалары</b>	<b>39</b>
<b>B</b>	<b>қосымшасы: Жетістіктерді басқару қызметтері</b>	<b>46</b>

## 1 Осы құжат туралы

Microsoft бірыңғай корпоративтік қолдау қызметтерінің сипаттамасы Microsoft корпорациясынан сатып алуға қолжетімді қолдау қызметтері туралы ақпаратты береді. Өзіңіз сатып алатын қызметтердің сипаттамасымен, соның ішінде кез келген алғышарттармен, жауапкершіліктен бас тарту туралы мәлімдемелермен, шектеулермен және тұтынушы міндеттерімен танысу маңызды. Сіз сатып алатын қызметтердің тізімі Кәсіпорын қызметтерінің Жұмыс тапсырысында (Жұмыс тапсырысы) немесе осы құжатқа сілтеме жасайтын және оның құрамына кіретін Қызметтер мәлімдемесінде берілген.

Осы құжатта тізімі берілген қызметтердің барлығы бірдей барлық жерде көрсетіле бермейтінін ескеріңіз. Жергілікті аймақта сатып алуға қолжетімді қызметтерді анықтау үшін Microsoft өкіліне хабарласыңыз. Қолжетімді қызметтер өзгертілуі мүмкін.

## 2 Тұтынушы табысы және қолдау қызметтері

Microsoft бірыңғай корпоративтік қолдау қызметтері (қолдау қызметтері) — бұлтқа саяхатыңызды жылдамдатуға, АТ шешімдеріңізді оңтайландыруға және АТ өмірлік циклінің кез келген кезеңінде жаңа бизнес мүмкіндіктерін жүзеге асыру үшін технологияның артықшылығын пайдалануға көмектесетін қолдау қызметтерінің кешенді жиынтығы. Біздің қолдау қызметтеріміз нақты қажеттіліктеріңізді қанағаттандыруға бейімделген және Microsoft инвестициясынан барынша пайда алуға көмектеседі. Қолдау қызметтеріміз мыналарды қамтиды:

- **Пробелсенді қызметтер:** Бұл қызметтер АТ инфрақұрылымыңыз бен операцияларыңызды жақсартуға арналған.
- **Жетістіктерді басқару қызметтері:** Бұл қызмет жоспарлау мен енгізуді жеңілдетуге арналған.
- **Мәселелерді шешу қызметтері:** Бұл қызметтер тоқтап тұру уақытын барынша азайту және жылдам жауапты қамтамасыз ету үшін 24x7 бойы басымдықпен мәселелердің шешімдерін ұсынады.

### 2.1 Сатып алу әдісі

Қолдау қызметтері негізгі пакет ретінде қолжетімді. Пробелсенді қызметтер, өте маңызды қызметтер және жақсартылған шешімдер корпоративтік қызметтер жұмысқа тапсырысында тізілген бар негізгі пакет туралы келісім бойынша сатып алуға қолжетімді. Әр пакеттің мәліметтері төменде сипатталған:

- **Негізгі пакет:** Бұл пакет негізгі қолдау қызметтерімізді қамтиды.
- **Пробелсенді қызметтер:** Олар қажет кезде негізгі пакетке қосуға болатын қосымша қолдау қызметтерін қамтиды.
- **Өте маңызды қызметтер:** Қажет кезде, негізгі бумаға белгілі бір жұмыс жүктемесін, оқиғаны немесе Microsoft өнімін қамтитын пробелсенді және реактивті қызметтердің тіркесімін қосуға болады.
- **Жақсартылған шешімдер:** Олар қажет кезде негізгі пакетке қосуға болатын тереңдетілген қолдау тәжірибелері мен шешімдерді қамтиды.

Бар негізгі пакет келісімі бойынша сатып алуға қолжетімді қызметтер корпоративтік қызметтер жұмысына тапсырыста тізілгенін ескеріңіз. Сатып алу үшін қай қызметтер қолжетімді екені туралы кез келген сұрақтарыңыз болса, Microsoft өкіліне хабарласыңыз.

#### 1-кесте – Қолдау қызметтерінің анықтамалары

Элемент	Анықтама
<b>Негізгі бума</b>	Ұйымыңызда пайдаланылатын Microsoft өнімдерін және/немесе онлайн қызметтерін қолдайтын пробелсенді, реактивті әрі табыс пен жеткізуді басқару қызметтерінің комбинациясы.

<b>Пробелсенді қызметтер</b>	Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі кезінде Бастапқы бумаға қосу үшін қосымша қолдау қызметтері, оның ішінде пробелсенді қызметтер қолжетімді және осы бөлімде олар «+» таңбасымен көрсетіледі.
<b>Өте маңызды қызметтер</b>	Белгілі бір жұмыс жүктемесін, оқиғаны немесе Microsoft өнімін я болмаса тұтынушының АТ жүйесін қамтитын пробелсенді және реактивті қызметтердің тіркесімі Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімінің барысында қолдаудың Негізгі бумасына қосу үшін қолжетімді, сонымен қатар осы бөлімде «+» белгішесімен көрсетілген.
<b>Жақсартылған шешімдер</b>	Арнайы Microsoft өнімін қамтитын қолдау қызметтері немесе тұтынушы АТ жүйесі, Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі кезінде Бастапқы бумаға қосу үшін қолжетімді және осы бөлімде олар «+» белгісімен көрсетіледі.
<b>Көп елді қолдау</b>	Бірнеше елде қолдау көрсету мүмкіндігі Жұмысқа тапсырыста (немесе тапсырыстарда) сипатталғандай бірнеше қолдау орындары арқылы қолдау жасауды ұсынады. Қажет болса және жұмыс тапсырысыңызда көрсетілген болса, бірыңғай корпоративтік қолдау бірнеше елде қолдауды қамтуы мүмкін. Бірнеше елде қолдау туралы қосымша ақпаратты 2.5 бөлімінде қараңыз.

## 2.2 Икемді жеңілдік

Өте маңызды қызметтерді сатып алуыңыз кезінде пробелсенді қызметтерді, жақсартылған шешімдерді, пробелсенді кредиттерді немесе арнайы пробелсенді қызметтерді сатып алу үшін қолдануға болатын негізгі буманың бағатізбе бойынша бағасының икемді бөлігі болып табылады. Microsoft өкілі келісімге икемді жеңілдікті қолдану жолы туралы қосымша мәліметтер береді.

Икемді жеңілдікті бөлуге келесі шарттар қолданылады:

- **Пробелсенді кредиттер немесе теңшелген пробелсенді қызметтер:** Бөлінген икемді жеңілдіктің 20%-ына немесе 50 000 АҚШ долларына дейін (қайсысы жоғарырақ болса) пробелсенді кредиттерді немесе теңшелген пробелсенді қызметтерді сатып алуға қолданылуы мүмкін.
- **Жыл сайынғы бөлу:** Өзгермелі төлем жыл сайын бөлінеді және өзгермелі төлем қолданылған қандай да бір қызметті тиісті жылдық мерзім ішінде тұтыну қажет.
- **Жетістіктерді басқару қызметтері:** Өзгермелі төлемді осында сипатталғандай Ұсынылатын қызметтерді басқару үшін пайдалануға болмайды.
- **Қызметтерді айырбастау:** Егер қызметтің бір түріне Flex Allowance арқылы тапсырыс беріп, оны басқа бір қызмет түріне ауыстырғыңыз келсе, оның балама құнын пайдалануға болатын және Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджермен келісілген басқа бір қызметке қолдануыңызға болады.

- **Бөлу мерзімі:** Өзгермелі төлем сомасы келісімшартты жасасу кезінде түгел жұмсалуды тиіс, әйтпесе бұл мүмкіндіктің күші жойылады.

### 2.3 Microsoft бірыңғай корпоративтік қолдау қызметтерінің сипаттамасы

Бұл бөлім қолдау қызметтері пакетін құру үшін біріктірілген элементтерді сипаттайды. Бұған қоса, біз негізгі пакетіңізге немесе келісім мерзімі ішінде қосуға болатын қызметтерді тіздік. Негізгі пакеттің бір бөлігі негізгі пакетке пробелсенді қызметтерді («+» белгісімен белгіленген), өте маңызды қызметтерді, жақсартылған шешімдер қызметтерін және/немесе теңшелген пробелсенді қызметтерді қосу үшін пайдалануға арналған икемді жеңілдікті қамтиды. Бастапқы пакетке енгізілген қызметтер осы бөлімде «✓» ұсынылады. Қолдау қызметтеріміз мыналарды қамтиды:

- **Пробелсенді қызметтер:** Бұл қызметтер Microsoft ортаңыздағы мәселелердің алдын алуға көмектеседі әрі тиісті жұмысқа тапсырыстың мерзімі ішінде ресурстың қолжетімділігін және жеткізуді қамтамасыз ету үшін жоспарланған. Келесі пробелсенді қызметтер төменде анықталғандай немесе жұмысқа тапсырысыңызда егжей-тегжейлі көрсетілгендей қолжетімді. Жергілікті жеткізу барлық қызметтер үшін немесе барлық аймақтарда қолжетімді болмауы мүмкін. Жергілікті қызмет ретінде тікелей сатылмаса, жазбаша түрде және қосымша ақыға төленбесе, жеткізу қашықтан орындалады.
- **Жоспарлау қызметтері:** Бұл қызметтер қалаған нәтижелер негізінде түзетуді, жаңартуды, тасымалдауды, орналастыруды немесе шешімді енгізуді жоспарлауға көмектесу үшін ағымдағы инфрақұрылымды, деректерді, қолданбаны және қауіпсіздік ортасын бағалаулар мен шолуларды қамтамасыз етеді.

#### 2-кесте – Қызмет түрлерін жоспарлау

Қызмет түрлерін жоспарлау	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Концепцияны растау:</b> Бұл келісім тұтынушыға ұсынылған техникалық шешімнің жүзеге асырылу мүмкіндігін бағалауға мүмкіндік беретін дәлелдерді қамтамасыз етуді мақсат тұтады. Дәлелдер жұмыс прототиптері, құжаттар және дизайнер түрінде болуы мүмкін, бірақ олар әдетте өндіріске дайын өнім болып табылмайды.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Архитектуралық қызметтер:</b> Microsoft корпорациясының маманы жүргізетін бірқатар талқылау ретінде құрылымдалған диалог. Біздің мамандар клиенттермен жұмыс істеп, бизнес талаптарды индивидуалды шешім архитектураларына аударады, нәтижесінде өндірісті күшейту процесін тездетеді. Бұл талқылауларға техникалық талаптарды бағалау, бұған дейінгі архитектуралық дизайнды тексеру және шешім архитектурасын барынша жақсарту үшін тәжірибелі техникалық ақпарат ұсыну кіреді. Бұл процесс берілген мақсаттар мен міндеттерге сай келетін техникалық шешім дизайнын жасауға арналған және өндірісті күшейту фазасына арналған маңызды анықтамалық құжат ретінде қызмет етеді.</li> </ul>	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

### Енгізу қызметтері

Енгізу қызметтері Microsoft технологиялық шешімдерін жобалауды, орналастыруды, көшіруді, жаңартуды және енгізуді жеделдету үшін қысқа мерзімді техникалық және жобаны басқару біліктілігін қамтамасыз етеді.

#### 3-кесте – Енгізу қызметінің түрлері

Енгізу қызметінің түрлері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Жергілікті қызметтері:</b>                      Орналастыру, көшіру, жаңарту немесе мүмкіндіктерді әзірлеуге қатысты қысқа мерзімді көмекті қамтамасыз ету. Бұл Microsoft өнімдерін пайдалану арқылы тұжырымдаманы дәлелдеуді немесе өндірістік жұмыс жүктемесін жоспарлау мен тексеруді қамтиды.                 </li> </ul>	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

### Техникалық қолдау көрсету қызметтері

**Техникалық қолдау көрсету қызметтері** Microsoft ортаңыздағы мәселелердің алдын алуды мақсат тұтады және әдетте ресурстардың қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін қызметті қамтамасыз етуден бұрын жоспарланады.

#### 4-кесте – Техникалық қызмет көрсету қызметінің түрлері

Техникалық қолдау көрсету қызмет түрлері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Талап бойынша сараптау:</b>                      Microsoft технологиясын енгізуді талдау және бағалау үшін журнал талдауларын пайдаланатын онлайн автоматтандырылған бағалау платформасы. Сұраныс бойынша бағалаулар шектеулі технологияларды қамтиды. Бұл бағалау қызметін пайдалану үшін сұраныс бойынша бағалау қызметін пайдалануды қосу үшін сізге тиісті деректер лимиттері бар белсенді Azure қызметі қажет. Microsoft корпорациясы қызметті бастапқы реттеуге мүмкіндік беру үшін көмек көрсете алады. Сұраныс бойынша бағалаумен бірге және қосымша ақыға, қызметтер туралы келісім бойынша деректерді талдауға және түзету ұсыныстарына басымдық беруге көмектесу үшін жергілікті Microsoft ресурсы (екі күнге дейін) немесе қашықтағы Microsoft ресурсы (бір күнге дейін) қолжетімді. Жергілікті бағалаулар кейбір географияларда қолжетімді болмауы мүмкін екенін ескеріңіз.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Бағалау бағдарламасы:</b>                      Бұл бағалау Microsoft ұсынған тәжірибелерге қатысты Microsoft технологияларының дизайнын, техникалық енгізуді, операцияларды немесе өзгерістерді басқаруды бағалайды. Бағалаудың соңында Microsoft ресурсы мәселелерді шешу үшін сізбен тікелей жұмыс істейді және түзету жоспарын                 </li> </ul>	+

Техникалық қолдау көрсету қызмет түрлері	Жоспар
<p>қамтуы мүмкін ортаңызды техникалық бағалауды қамтитын есепті қамтамасыз етеді.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Офлайн бағалау:</b> Бұл қызмет қашықтағы немесе орналасқан жеріңіздегі Microsoft ресурсы арқылы жиналған деректер арқылы Microsoft технологиясын енгізуі автоматтандырылған бағалауды қамтамасыз етеді. Жиналған деректі Microsoft кәсіпорындағы құралдардың көмегімен талдайды және біз сізге анықталған жайттар мен түзету бойынша ұсыныстар жазылған есеп жібереміз.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Алдын ала бақылау:</b> Бұл қызмет сервер инциденттерін басқару процестерін реттеуге арналған техникалық операцияларды бақылау құралдары мен ұсыныстарды береді. Бұл инциденттердің матрицаларын жасауға, негізгі инциденттерді қарап шығуларды жүргізуге және тұрақты инженерлік команданы құруға көмектеседі.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP):</b> Бұл қызмет Microsoft ұсынған тәжірибелерге қатысты жоспарлау, жобалау, енгізу немесе операциялық процестерді қызметкерлеріңізбен бірге қарап шығуды қамтамасыз етеді. Қарап шығуды Microsoft ресурсы жергілікті немесе қашықтан өткізеді.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Қызмет ретіндегі тәуекелдер мен денсаулықты бағалау бағдарламасы (қызмет ретіндегі RAP):</b> Бұл қызмет қашықтан жиналатын деректер арқылы Microsoft технологиясын енгізуді автоматтандырылған бағалауды қамтамасыз етеді. Майкрософт түзету туралы ұсыныстарды қамтитын нәтижелер есебін жасау үшін жиналған деректерді талдайды. Бұл қызметті жергілікті жерде немесе қашықтан ұсынуға болады.</li> </ul>	+



✓ - Негізгі пакеттің бөлігі ретінде қамтылған.

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

## Оңтайландыру қызметтері

Оңтайландыру қызметтері тұтынушыларға технологиялық инвестицияларын оңтайлы пайдалануға көмектесуді мақсат тұтады. Бұл қызметтер бұлттық қызметтерді қашықтан басқаруды, соңғы пайдаланушылардың Microsoft өнімінің мүмкіндіктерін қабылдауын оңтайландыруды әрі сенімді қауіпсіздік пен сәйкестік куәлігі күйін қамтамасыз етуді қамтуы мүмкін.

### 5-кесте – Оңтайландыру қызметінің түрлері

Қызмет түрлерін оңтайландыру	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Қабылдау қызметтері:</b>                      Қабылдауды қолдау қызметтері ұйымыңыздың Microsoft технологиясын сатып алуға байланысты өзгерістерді өзгерту, бақылау және оңтайландыру қабілетін бағалауға көмектесетін қызметтер жиынтығын қамтамасыз етеді. Бұған адамдар пікірінің өзгерісіне қатысты бейімдеу стратегиясын дамыту және орындау бойынша қолдау кіреді. Тұтынушыларда қабылдау бағдарламасын қолдау үшін біліктілігі, білімі бар ресурстарға және байланысты Microsoft ұсынған тәжірибелерге қатынасы бар.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Әзірлеуге негізделген қызметтер:</b>                      Біз қызметкерлеріңізге Microsoft технологияларымен жасалған бағдарламаларды әзірлеуге, орналастыруға және қолдауға көмектесетін қызметтерді ұсынамыз. Бұл қызметтер мыналарды қамтиды:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>DevOps мүмкіндігін бағалау:</b> Тұтынушыларға бағдарламалық құралды шығарудың бүкіл өмірлік циклында ағымдағы мүмкіндіктерді түсінуге және Microsoft DevOps тәжірибелеріне негізделе отырып жақсару мүмкіндіктерін жылдам анықтауға көмектесетін бағалау.</li> <li>○ <b>Дамуды қолдаудағы көмек:</b> Microsoft платформасында Microsoft технологияларын біріктіретін, Microsoft әзірлеу құралдары мен технологияларына маманданған бағдарламаларды жасауда және әзірлеуде көмек береді. Ол жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген сағаттар саны түрінде сатылады.</li> <li>○ <b>Әзірлеуші платформасы туралы кеңестер:</b> Microsoft әзірлеуші платформасының толық әлеуетін пайдалануға, әзірлеушілердің жылдамдығын, бұлтты қабылдауды және цифрлық трансформацияны жеделдетуге көмектесетін нұсқаулықты қамтамасыз етеді. Бұл жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген сағаттар саны түрінде сатылады.</li> </ul> </li> </ul>	+

Қызмет түрлерін оңтайландыру	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>АТ қызметтерін басқару:</b>                      Заманауи АТ қызметтерін басқару қызметтері инновацияны, икемділікті, сапаны және операциялық шығындарды жақсартуларды мүмкін ететін заманауи қызметтерді басқару тәсілдерін пайдалана отырып, бұрынғы АТ ортаңызды дамытуға көмектесуге арналған. Бұл қызметтер бағдарламаны немесе қызметті бұлтқа жылжытқанда бұлтқа негізделген қызметтердің динамикасын басқару үшін бақылау, инциденттерді басқару немесе қызмет көрсету орталығының процестерінің оңтайландырылған болуын қамтамасыз ету үшін қашықтағы немесе жергілікті кеңес беру сеанстары немесе семинарлар арқылы қамтамасыз етілуі мүмкін. АТ қызметтерін басқару қызметтері қосымша ақыға қолжетімді қолдау қызметтерінің теңшелген бағдарламасының элементі болуы мүмкін әрі қосымша анықталуы және оларға жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған болуы мүмкін.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Қауіпсіздік қызметтері:</b>                      Microsoft қауіпсіздік шешімдерінің портфолиосы төрт негізгі саланы қамтиды: бұлттық қауіпсіздік және сәйкестік куәлігі, мобильділік, жақсартылған ақпаратты қорғау және қорғалған инфрақұрылым. Қауіпсіздік қызметтері тұтынушыларға АТ инфрақұрылымын, бағдарламаларды және деректерді ішкі және сыртқы қауіптерден қалай қорғауға және жаңартуға болатынын түсінуге көмектеседі. Бұл қызметтер қосымша ақыға қолжетімді қолдау қызметтерінің теңшелген бағдарламасының элементі болуы мүмкін әрі олар қосымша анықталуы және оларға жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалуы мүмкін.                 </li> </ul>	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

## Білім беру қызметтері

Білім беру қызметтері жергілікті, онлайн немесе сұраныс бойынша оқыту арқылы қолдау көрсету қызметкерлерінің техникалық және операциялық дағдыларын жақсарту үшін оқытуды қамтамасыз етеді.

### 6-кесте – Білім беру қызметінің түрлері

Білім беру бойынша қызмет түрлері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Талап бойынша берілетін білім:</b>                      Microsoft корпорациясы әзірлеген семинарлар кітапханасының сандық платформасынан онлайн оқу материалдары мен онлайн тәжірибелік сабақтар жинағына қатынас.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Веб-трансляциялар:</b> </li> </ul>	✓

Білім беру бойынша қызмет түрлері	Жоспар
<p>Қолдау көрсетудің кең таңдауы және Microsoft технологиясы тақырыптары туралы қашықтан онлайн жеткізілетін нақты уақыттағы Microsoft өткізетін оқу сеанстарына қатынас.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Хакатондар:</b> Бұл қызмет тұтынушыларға бизнес мәселелерін тиімді шешу үшін Microsoft технологиясын пайдаланудың инновациялық әдістерін үйренуге көмектеседі. Бұған нақты әлемдегі немесе тұтынушыда болатын сценарийлерді қолданатын интерактивті, әрекетке негізделген қызметтер арқылы қол жеткізіледі. Бұл қызметтер тұтынушыларды қажеттіліктеріне шығармашылық шешімдер табу үшін технология мамандарымен жылдам және итеративті ынтымақтастыққа қатысуға ынталандырады.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Техникалық жаңарту туралы брифингтер</b> Қайталанатын брифингтер. Әрбір шығарылымын алғанда, тұтынушылар бұлт енгізулеріне соңғы қосымшалар мен алдағы өзгерістер туралы хабардар болып тұрады. Бұл оларға тиімдірек болуға немесе ағымдағы қолданысты барлық пайдаланушыларға кеңейтудегі бөгеттерді алып тастауға мүмкіндік береді. Microsoft инженері қашықтан өткізеді.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Лекциялар:</b> Бұлар әдетте бір күндік интерактивті сессиялар оларды. Олар лекция және демонстрация форматында берілетін өнім мен қолдау тақырыптарын қамтиды. Оларды Microsoft ресурсы жеке кездесуде немесе онлайн нақты уақытта өткізеді.</p> </li> </ul>	+

Білім беру бойынша қызмет түрлері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Семинарлар:</b>                      Біздің озық деңгейлі техникалық семинар сеанстарымыз қолдау және Microsoft технологиясы тақырыптарының кең ауқымында қолжетімді. Оларды Microsoft ресурсы жеке кездесуде немесе онлайн өткізеді. Семинарларды жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнайы жеткізілім ретінде сатып алуға болады. Семинарлар тиісті ескертуден және келісім берілгеннен кейін жазылуы мүмкін екенін ескеріңіз (және белгілі бір аймақтар үшін қосымша экспресс жазбаша рұқсатпен).                 </li> </ul>	+

- ✓ - Негізгі пакеттің бөлігі ретінде қамтылған.  
 + - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

## Қосымша пробелсенді қызметтер

### 7-кесте – Қосымша пробелсенді қызмет түрлері

Қосымша алдын ала көрсетілетін қызмет түрлері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Теңшелетін пробелсенді қызметтер (техникалық қызмет көрсету, оңтайландыру және білім беру қызметтері):</b>                      Бұл қызмет осы құжатта басқаша сипатталмаған тұтынушылардың нұсқауы бойынша жеке немесе онлайн қызметтерді қамтамасыз ету үшін Microsoft ресурстарымен белгілі бір ауқымдағы өзара әрекеттесуді қамтамасыз етеді. Бұл келісімдерге техникалық қызмет көрсету, оңтайландыру және білім беру қызметтерінің түрлері кіреді.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Қолдау технологиясы жөніндегі кеңесші:</b>                      Теңшеленген технологияны бағалау қызметіміз тұтынушылардың бизнес мақсаттарын, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, жұмыс жүктемесін оңтайландыруды, қабылдауды немесе қолдау мүмкіндігін қолдайды. Оны Microsoft ресурсы қамтамасыз етеді әрі тұтынушы ортасы мен бизнес мақсаттарына бейімделген жоспар мен техникалық нұсқаулықты қамтуы мүмкін.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Арнайы жобалау (DE):</b>                      Бұл іріктелген және нәтижелерге сүйенетін шешімдер құндылыққа дейінгі уақытты тездетуге көмектесетін Microsoft корпорациясы ұсынған тәжірибелер мен принциптерге негізделген. Жетекші сарапшы терең техникалық басшылықты қамтамасыз ету және Microsoft шешімдерін орналастыруға және/немесе оңтайландыруға көмектесу үшін қажет болған жағдайда басқа Microsoft сарапшыларын пайдалану үшін командаңызбен                 </li> </ul>	+

Қосымша алдын ала көрсетілетін қызмет түрлері	Жоспар
<p>тығыз жұмыс істейді. Бұл қызметтердің ауқымы бағалау мен жоспарлаудан дағдылардың деңгейін көтеру мен дизайнға, конфигурациялау мен енгізуге дейін болады.</p> <p><b>Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DE қызметтерін сұрау үшін жарамды бірыңғай қолдау қызметтері туралы келісім қажет. Келісіміңіздің мерзімі аяқталса немесе тоқтатылса, DE қызметіңіз де сол күні тоқтатылады.</li> <li>○ DE қызметтеріне мереке және демалыс күндерін қоспағанда, стандартты жұмыс уақытында (жергілікті стандартты уақыт бойынша 09:00 және 17:30 аралығында) қол жеткізуге болады.</li> <li>○ DE қызметтері сіз таңдаған және жұмысқа тапсырысыңызда тізілген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына арналған.</li> <li>○ DE қызметтері зұмысқа тапсырысыңызда көрсетілгендей бір қолдау көрсету орны үшін қамтамасыз етіледі.</li> <li>○ DE қызметтері (орынға бару туралы алдын ала жазбаша келісім жасалмаса) негізінен қашықтан қамтамасыз етіледі. Орынға бару өзара келісілген және алдын ала төленбеген жағдайларда, сізден қисынды жол жүру және қатысты шығындар үшін шот ұсынылады.</li> </ul>	

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

### 8-кесте – Басқа пробелсенді қызмет түрлері

Өзге алдын ала ұсынылатын қызметтер	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Алдын ала кредиттер:</b> Проактивті кредиттер — жұмысқа тапсырысыңызда кредиттер түрінде көрсетілген айырбасталатын қызметтер. Бұл кредиттерді осы құжатта сипатталғандай бір немесе бірнеше анықталған қосымша қызметке және Microsoft өкілі ұсынған ағымдағы тарифтер бойынша айырбастауға болады. Қосымша қызметті таңдағаннан кейін, біз сол қызметтің құнын Сіздің кредиттік теңгеріміңізден шегеріп, ең жақын бірлікке дейін дөңгелектейміз.</li> </ul>	+

## Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер

Реактивті қызметтер Microsoft ортасындағы мәселелерді шешуге көмектеседі және сұраныс бойынша қолданылады. Жұмысқа тапсырысыңызда басқаша көрсетілмесе, келесі реактивті қызметтер қазіргі уақытта қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтері үшін қажетінше қосылады. Бүкіл реактивті қолдау қашықтан жеткізілетінін ескеріңіз.

### 9-кесте – Реактивті қызмет түрлері

Жауап беретін қызмет түрлері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Кеңесшілік қолдау:</b> <p>Белгілі бір Microsoft технологиясының элементтерін оңтайлы реттеу немесе қолдану туралы көмекке немесе нұсқауларға қатынасыңыз.</p> <p>Кеңесшілік қолдау консультацияны, бағыттауды және Microsoft технологиялық құрамдастарының артықшылығын пайдаланудың ең жақсы тәжірибелері туралы пайдалы мәліметтерді қамтамасыз етеді, осылайша сізге жиі кездесетін конфигурациялау қателерін жасамауға көмектеседі әрі құрамдастарыңыз бен қызметтеріңіздің өнімділігін жақсартады. Кеңесшілік қызметтеріміз архитектуралық дизайнды, шешімдерді әзірлеуді немесе арнайы жасалған реттеулерді қамтымайтынын ескеру маңызды. Бұл қызмет электрондық пошта, чат немесе телефон арқылы, нұсқаулары бар білімге негізделген мақалалар арқылы және қисынды бар күшті салып қамтамасыз етіледі.</p> </li> </ul>	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Проблеманы шешу бойынша қолдау:</b> <p>Мәселелерді шешу жөніндегі қолдау қызметтері нақты мәселелерді, қате туралы хабарларды немесе Microsoft өнімдері үшін көзделгендей жұмыс істемей жатқан функцияларды шешуге көмектесуге арналған.</p> <p>Бұл қызметтерге қатынасу үшін инцидент туралы сұрауды жасау керек. Инцидентті телефон арқылы немесе интернет арқылы сұрау жіберу арқылы бастауға болады. Тиісті онлайн қызметті қолдау порталында қамтылмаған қызметтер мен өнімдер үшін қолдау туралы сұраулар Microsoft Services онлайн порталында басқарылатынын және олар А қосымшасында көрсетілген ауырлық деңгейлеріне байланысты екенін ескеріңіз.</p> <p>Инциденттің маңыздылық деңгейі Microsoft корпорациясының ішіндегі жауап деңгейлерін, бастапқы болжамды жауап беру уақыттары мен сіздің жауапкершіліктеріңіздің шамасында жауап деңгейлерін анықтайды. Бізбен кеңесіп, ұйымға бизнес әсерін хабарлауға жауаптысыз және Microsoft корпорациясы тиісті қиындық деңгейін белгілейді. Бизнес әсері өзгерісті талап етсе, оқиға орын алған уақыт барысында маңыздылық деңгейін өзгертуді сұрай аласыз.</p> <p>Кеңесшілік қолдау консультацияны, бағыттауды және Microsoft технологиялық құрамдастарының артықшылығын пайдаланудың ең жақсы</p> </li> </ul>	<p>✓</p>

Жауап беретін қызмет түрлері	Жоспар
<p>тәжірибелері туралы пайдалы мәліметтерді қамтамасыз етеді, осылайша сізге жиі кездесетін конфигурациялау қателерін жасамауға көмектеседі әрі құрамдастарыңыз бен қызметтеріңіздің өнімділігін жақсартады. Кеңесшілік қызметтеріміз архитектуралық дизайнды, шешімдерді әзірлеуді немесе арнайы жасалған реттеулерді қамтымайтынын ескеру маңызды. Бұл қызмет электрондық пошта, чат немесе телефон арқылы, нұсқаулары бар білімге негізделген мақалалар арқылы және қисынды бар күшті салып қамтамасыз етіледі.</p> <p>Сұрауыңыз бойынша, біз күрделі бірнеше жеткізушінің өнімдерінің өзара әрекеттесу мәселелерін шешуге көмектесу үшін үшінші тарап технология жеткізушілерімен бірлесіп жұмыс істеуіміз мүмкін. Дегенмен, өзінің өнімін қолдау үшінші тараптың міндеті болып табылады.</p> <p>«Алғашқы қоңырауға жауап беру» терминінің анықтамасы: телефон немесе электрондық пошта арқылы автоматтандырылмаған бастапқы байланысу. Ауырлық дәрежесінің анықтамалары және Microsoft корпорациясының болжалды бастапқы жауап беру уақыттары туралы егжей-тегжейлі мәліметтер төмендегі инцидентке жауап беру кестелерінде берілген.</p> <p><b>*Қосымша ақпарат алу үшін А қосымшасындағы реактивті қолдау инцидентінің ауырлық дәрежесінің түрлері диаграммасын қараңыз</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтерді басқару:</b> <p>Реактивті қолдауды басқаруымыз уақтылы шешуге және жоғары сапалы қолдауға қол жеткізу үшін қолдау инциденттерін қадағалауды қамтамасыз етеді. Жетістіктерді басқару қызметтері барлық қолдау туралы сұрауларды реактивті қолдауды басқару үшін пайдаланылады.</p> <p>Инциденттің ауырлық деңгейлері туралы қосымша ақпарат алу үшін жоғарыдағы «Инцидентке жауап беру» кестелерін қараңыз. В және С ауырлығы бар инциденттер үшін қызмет жұмыс уақытында Microsoft ресурсын тұтынушының сұрауы бойынша қолжетімді. Сонымен қатар бұл ресурс сұралған кезде деңгейді көтеру туралы жаңалықтарды қамтамасыз ете алады. 1 және А ауырлығы бар инциденттер үшін кеңейтілген деңгейді көтеру процесі басталады және автоматты түрде орындалады. Осыдан кейін, тағайындалған Microsoft ресурсы сізге күйі туралы жаңалықтарды және әрекет жоспарын қамтамасыз ету арқылы үздіксіз техникалық ілгерілеуді қамтамасыз етуге жауапты болады.</p> <p>Жұмыс уақытынан тыс мезгілде кеңейтілген қолдау алу үшін қосымша оқиғалардан кейін қолдау көрсетуді басқару сағаттарын сатып алуға болады.</p> </li> </ul>	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Түбірлік себепті талдау:</b> </li> </ul>	<p>+</p>

Жауап беретін қызмет түрлері	Жоспар
<p>Инцидент жабылар алдында оны нақты сұрасаңыз, біз бір инциденттің немесе қатысты мәселелер қатарының ықтимал себептерін құрылымдық талдауды орындаймыз. Сіз тіркеу файлдары, желіні тіркеу әрекеттері немесе басқа диагностикалық өнімдер тәрізді материалдарды ұсыну үшін Microsoft тобымен жұмыс істеуге жауапты боласыз. Түбірлік себептерді талдау тек кейбір Microsoft технологиялары үшін қолжетімді және қосымша ақы алынуы мүмкін екенін ескеріңіз.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Реактивті қолдауды басқару қондырмасы:</b> <p>Реактивті қолдауды басқаруды алу үшін қосымша сағаттарды сатып ала аласыз. Біздің ресурстар қашықтан жұмыс істейді және жазбаша түрде келісілген уақыт белдеуіндегі жұмыс уақытында қызмет көрсетеді. Бұл қызмет ағылшын тілінде көрсетіледі және, мүмкін болған жағдайда, ауызша берілуі мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының қолжетімділігіне байланысты екенін ескеріңіз.</p> </li> </ul>	+

- ✓ - Негізгі пакеттің бөлігі ретінде қамтылған.
- + - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

## Жетістіктерді басқару қызметтері

### 10-кесте – Жетістіктерді басқару қызметтері

Жетістіктерді басқару қызметтері	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Жетістіктерді басқару қызметтері:</b> Осы құжатта немесе жұмысқа тапсырысыңызда өзгеше белгіленбесе, бұл қызметтер келісіміңізге қосылады. Жетістіктерді басқару қызметтері цифрлық түрде немесе тұтынушы жетістіктері жөніндегі тіркелгі менеджерлері тарапынан қамтамасыз етіледі. Бұл ресурстар қашықтан немесе орналасқан жеріңізде жұмыс істей алады.                 </li> </ul> <p><b>* Жетістіктерді басқару қызметтері және нәтижелер туралы қосымша ақпаратты табу үшін В қосымшасын қараңыз.</b></p>	✓

- ✓ - Негізгі пакеттің бөлігі ретінде қамтылған.
- + - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.



## 2.4 Өте маңызды қызметтер

Бастапқы буманың бөлігі ретінде немесе қосымша қызметтер ретінде берілген қызметтерге қоса, келесі қосалқы өте маңызды қызметтерді сатып алуға болады. Өте маңызды қызметтер қосымша ақыға алынады және төменде солай көрсетілген болса, Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталуы мүмкін.

### 11-кесте – Өте маңызды қызметтер

Қызмет	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Azure Platform-ға арналған өте маңызды қызметтер және Azure Platform Plus-қа (бұрын «Azure Engineering Direct» (AED) ретінде белгілі болған) арналған өте маңызды қызметтер:</b></li> </ul> <p><b>Шолу және қамту аумағы</b></p> <p>Azure Platform-ға арналған өте маңызды қызметтер (бұдан кейін «MCSAP» деп аталады) және Azure Platform Plus-қа арналған арналған өте маңызды қызметтер (бұдан кейін «MCSAP Plus» деп аталады) тұтынушының Microsoft Azure өндірістік ортасы үшін жақсартылған қолдауды қамтамасыз етеді. Бұл Azure қызметтерінің инженерлік командасына басымдықпен тікелей қатынасты қамтиды.</p> <p>MCSAP және MCSAP Plus мақсаты — MCSAP ұжымының мықты техникалық қабілеттер жинағы, тұтынушылар жайлы терең білімі және негізгі Azure инженерлік ұйымын тарта білу қабілеті арқылы тұтынушылардың Azure қызметтеріне ауысуын жеделдету. Бұл MCSAP және MCSAP Plus-ке инженерлік саласындағы тұтынушыны қорғауға және олардың техникалық бизнес қажеттіліктерін жақсырақ қанағаттандыру үшін арнайы тәжірибе беруге мүмкіндік береді.</p> <p>Бұл жақсартылған қызмет тұтынушылардың жарамды лицензиясы бар, коммерциялық тұрғыда шығарылған және жалпыға қолжетімді Microsoft Azure-дің барлық өніміне, жұмыс тапсырысының А қосымшасында көрсетілген бұлт қызметтері жазылымдарына және тұтынушы немесе тұтынушының еншілес компаниясы сатып алған өнімдеріне қолжетімді болады: i) А қосымшасында көрсетілген лицензия беру жетілдірулері және келісімдері және ii) Жұмыс тапсырысының мерзімі барысында. Бұған қолдау көрсету басталған күні Тұтынушының еншілес компаниясы болып табылмаған қандай да бір тарап сатып алған өнімдер мен жазылымдар кірмейді, олар бұл құжатта «Тіркелген жазылымдар» деп талады.</p> <p>Осы кеңейтілген қолдау көрсету қызметіне арналған Microsoft Unified ақылары тұтынушының жарамды лицензиясы бар, коммерциялық тұрғыда шығарылған және жалпыға қолжетімді Microsoft Azure өнімдері үшін, сонымен қатар тұтынушының жұмыс тапсырысында сипатталғандай Қолдау көрсету мерзімі бойы Azure платформасына арналған Microsoft Unified өте маңызды қызметтерінің ақыларын есептеу мақсатында жұмыс тапсырысының А қосымшасында көрсетілген Azure бұлт қызметтері жазылымдары үшін әр жылдағы жалпы мәнімен көпдеңгейлі тариф құрылымына негізделген.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Қызмет	Жоспар
<p>Егер келісімшартты орындау кезінде тұтынушының бағаланған өнім шығыны 60 000 000 АҚШ доллары (алпыс миллион АҚШ доллары) болса не одан асып кетсе немесе жұмыс тапсырысында көрсетілгендей тұтынушы кеңейтілген функцияның минималды бағасын төлеймін деп шешсе, келісімшарт мерзімі барысында тұтынушы «Барлық MCSAP және MCSAP Plus тұтынушылары үшін берілген мүмкіндіктер» және «MCSAP Plus мүмкіндіктері» бөлімдерінде көрсетілген барлық функцияны қолдануға құқылы болады, олар бұл құжатта «MCSAP Plus тұтынушылары» деп аталады. Барлық басқа тұтынушылар тек «Барлық MCSAP және MCSAP Plus тұтынушылары үшін қамтамасыз етілетін мүмкіндіктер» бөлімінде тізілген мүмкіндіктерді алуға құқылы.</p> <p><b>Қосылу және ауқымдағы өнімдер</b></p> <p>MCSAP тұтынушының тіркелген жазылымдарын қосу үшін Жұмысқа тапсырыстың алғашқы алпыс (60) күні барысында тұтынушының тұтынушы табысы аккаунтының менеджерімен (CSAM) бірге жұмыс істейді. Қосу және табу уақтылы басталуы және тұтынушы төменде сипатталғандай «Сарапшының жылдам жауабы» және «Жақсартылған оқиғаларды басқару» деген реактивті MCSAP мүмкіндіктерін алуы үшін тұтынушы бастапқы тұтынушыны қабылдау құжаттамасын тұтынушыға тағайындалған CSAM-мен бірге толығымен аяқтауы керек.</p> <p>Басқа жағдайда осы алпыс күндегі іс-шараларға қатарға қабылдаумен әрі тұтынушының бизнес және техникалық қажеттіліктерін анықтаумен шектеледі. MCSAP ұжымы тұтынушылардың мақсаттарын, бизнесін, жобаларын және ортасын білуі үшін, қажет болса, тұтынушы құжаттама ұсынуы керек және келісім-шарт мерзімінің алғашқы алпыс (60) күнінде қабылдау шараларына қатысуы керек.</p> <p>Осы жақсартылған қолдау үшін ауқымнан тыс технологиялар мыналарды қамтиды, бірақ олармен шектелмейді: АҚШ-тың мемлекеттік бұлттары, Azure China Cloud («Mooncake»), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, M365 үшін сынақ базасы немесе Microsoft Mesh.</p> <p><b>Барлық MCSAP және MCSAP Plus тұтынушылары үшін қамтамасыз етілетін мүмкіндіктер:</b></p> <p><b>Оқиғаларды тездетілген шешу:</b> Бұл мүмкіндіктердің мақсаты — шешу уақытын азайту және тұтынушының Azure оқиғалары үшін тұтынушы тәжірибесін жақсарту. MCSAP жөндеуге басымдық беру және қабылдауды тездету үшін өнім инжинирингі бөлімімен бірге шұғыл тұтынушы қажеттіліктерін қолдайды және жеңілдетеді.</p> <p><u>Сарапшының жылдам жауабы.</u> Бұл мүмкіндік тұтынушының Microsoft Azure құрамдастары үшін тездетілген, жақсартылған реактивті қолдауды қамтамасыз етеді. Ол мұны жылдам жауап берілуі үшін өте маңызды жағдай оқиғаларын жылдам бағыттау әрі бұлттық қызмет біліктілігі бар және шешу уақытын азайтуға фокусталған өңдеуі бар MCSAP қолдау инженерлеріне басымдық беру арқылы істейді. Бұл инженерлер тұтынушының тіркелген жазылымдарына әсер ететін</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>оқиғаны шешу үшін қосымша техникалық ресурстар қажет пе екенін бағалайды және анықтайды әрі қажет болса, оқиғаға дереу көмекті қажет болса қамтамасыз ету үшін өнім тобындағы қосымша тиісті қызмет көрсету инженерлік командаларын тарту үшін MCSAP -ға дейін деңгейді жылдам көтереді. Тұтынушының В және С ауырлықтары бар Azure оқиғалары да Azure сарапшылары тезірек шешуі үшін тікелей MCSAP қолдау инженерлеріне бағытталады. Бұл қызметтерді алу үшін тұтынушы тиісті бұлттық қызмет порталы, телефон немесе чат арқылы Мәселені шешуде қолдау (PRS) оқиғасын жіберуі керек. Тұтынушының Azure құрамдастары үшін мәселені шешуде қолдау үшін ауырлық анықтамаларын және жауап беру уақыттарын А қосымшасындағы кестеде қараңыз. Бұл уақыттар кез келген күтілетін негізгі буманы қолдау жауап уақыттарын ауыстырады.</p> <p><u>Жақсартылған дағдарыстарды басқару.</u> Жақсартылған инциденттерді басқару қызметі барлық 1 ауырлық дәрежесі немесе А ауырлық дәрежесі бар MCSAP мәселесін шешуде қолдау туралы сұраулар үшін 24x7x365 бойы қолжетімді. Бұл ресурстар техникалық ажыратымдылық ресурстарына қосымша тағайындалған және уақтылы шешу мен қолдауды жеткізудің жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін барлық MCSAP тұтынушысына маңызды қолдау оқиғаларын қадағалауға жауапты. Жақсартылған оқиғаларды басқару командасының ресурстары тұтынушыға күй және деңгейді көтеру туралы жиі жаңартуларды және әрекеттер жоспарын қамтамасыз ету арқылы үздіксіз ілгерілеуді қамтамасыз етеді.</p> <p><u>Инженерлердің жетекшілігімен дағдарысты басқару.</u> MCSAP қолдау инженерлері оқиғаны MCSAP инженерлік командаларына тікелей көтергенде, бұл ресурстар шешу уақытын азайту үшін 24x7 бойы қолжетімді болады. Тақырып сарапшысының тезірек өзара әрекеттесуін мүмкін ету үшін MCSAP компаниясы Azure қызмет көрсету командаларымен серіктес болды әрі тұтынушыға жаңартылған дағдарыс туралы қатысымды және басқаруды қамтамасыз ету үшін Жақсартылған оқиғаларды басқару жөніндегі ресурстармен әрекеттерін үйлестіреді. MCSAP қолдау инженерлері MCSAP компаниясына MCSAP келісімінің ауқымындағы оқиғаларды көтере алады.</p> <p><u>Azure қызметін жобалау саласындағы қорғаныс.</u> Клиенттерді блоктан шығару және салдарын жылдам жою үшін олардың Azure қызметіне қалай ықпал ететінін негізге ала отырып, тіркелген жазылымдар аясындағы жобалардың оң нәтижелеріне қол жеткізу үшін MCSAP клиенттердің бұлт операциялары жөніндегі топпен жұмыс істейді.</p> <p><u>Мәселені шешу жүйесін ұйымдастырыңыз.</u> Тұйық цикл жасау мақсатында клиент инфрақұрылымының төзімділігін жақсартуға және Azure платформасының тұрақтылығын арттыруға көмектесетін мақсатты жөндеу элементтерінің көмегімен тұтынушыларға қатысты критикалық инциденттердің қайталанбауы үшін MCSAP клиенттермен және Azure қызмет көрсету ұжымдарымен жұмыс істейді. MCSAP жоғарыда сипатталған түбірлік себепті талдау (RCA) қызметін кеңейтеді. Инцидент жабылғанға дейін жеті (7) күнтізбелік күн бұрын анық сұралған жағдайда MCSAP ұжымы жекелеген инциденттің туындау себебіне құрылымды талдау жүргізеді</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>немесе басқа тұтынушыларға ықпал етпейтін тұтынушы өнімдері мен бұлт жазылымдары сияқты мәселелерің бірқатарына талдау жүргізеді. Тұтынушы журнал файлдары, желіні тіркеу әрекеттері немесе басқа диагностикалық өнімдер тәрізді материалдарды ұсыну үшін Microsoft тобымен жұмыс істеуге жауапты болады. 1-ші ауырлық дәрежесі және А деген ауырлық дәрежесі бар өндіріске әсер ететін инциденттер үшін тұтынушымен келісілген MCSAP инженері арқылы өтініш бойынша ғана RCA жасауға болады. Қайсысы кеш болғанына байланысты RCA талдаулары өтініш берілген соң немесе инцидент түзетілгеннен кейін, 10 жұмыс күнінің ішінде беріледі.</p> <p><b>Бизнес нәтижені жеделдету:</b> Инвестицияның қайтарымын (ROI) жақсарту мақсатында тұтынушының құндылығын іске асыру жұмысын жеделдету үшін, бұл әрекеттер Azure экожүйесіндегі бизнес нысандарды анықтайды.</p> <p><u>Қызмет көрсету сапасын жақсартудың алдын ала жоспарларын ұсыну.</u> MCSAP ұжымы Azure қызмет көрсету ұжымдарымен серіктестік орнатып, трендтегі талдау арқылы ағымдағы тұтынушы қиындықтарын шешу үшін тұтынушымен жұмыс істейді. Бұл талдауда тұтынушы шешімінің тұрақтылығы, қауіпсіздік, жұмыс көрсеткіші немесе шығын оптимизациясы сияқты түрлі аймақтарға мән берілуі мүмкін және тұтынушының қолға алатын істеріне қатысты ұсыныстар айтылуы мүмкін. Сонымен қатар оған инциденттердің алдын алу бойынша жаттығулар, инфрақұрылымдағы қауіптерді жеңілдету және талдау бағытына байланысты өндірістік сынақтар бойынша қолдау көрсету сияқты іс-шаралар кіруі мүмкін. Он екі айлық кезеңде екі (2) Қызметті жақсарту жоспары (SIP) сұралуы мүмкін.</p> <p><u>Клиенттің өте маңызды Azure-ды қабылдау жобаларына қолдау көрсету.</u> MCSAP компаниясы Microsoft-тың тұтынушылармен байланыстырылған басқа бөлімдерімен және Azure инженерлік ұжымдарымен серіктестік орнатып, тіркелген барлық жазылымды іске қосу процесін жеделдетеді және салалық Azure сарапшыларын тартуға кететін уақыт азайту арқылы жоспар бойынша тұтынушының өте маңызды Azure-ді қабылдау жобаларын іске қосуды қамтамасыз етеді, мүмкін болса, инженерлік кедергілерді жояды және пайда болатын инциденттерді жоюға кететін уақытты азайтады.</p> <p><u>Пайдалы ақпарат алыңыз және Azure жеткізу ұжымдарындағы тұтынушылардың білімі мен тәжірибесін тереңдетіңіз.</u> Барлық тіркелген жазылымдар аясында MCSAP компаниясы Azure қолдау көрсету және өнім ұжымдарын тұтынушылардың іскерлік және техникалық қажеттіліктері бойынша оқытады да, олардың бизнес қажеттіліктерін қамтамасыз етеді, инциденттерді жылдам түзетеді және Azure қолдау көрсету қызметінің жалпы сапасын жақсартады.</p> <p><u>Тұтынушының консультациялық үлесі.</u> Microsoft корпорациясы бірнеше байланыс арнасы арқылы мүмкіндіктер ұсынады, тұтынушының ұйымы сол арналарды пайдаланып, Azure функциялары мен қызметтерін дамыту туралы ақпарат бере алады. Алынған ақпарат Microsoft корпорациясындағы техникалық қызмет көрсету</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>бөлімінің жетекшісіне тікелей ұсынылады. Azure тұтынушыларға қызмет көрсету ұжымы (СХР) алынған деректерді ұсынуға қажетті мүмкіндіктерді үйлестіреді. MCSAP қызметін іске қосқаннан кейін СХР ұжымы байланыс арналарын орнату үшін тағайындалған тұтынушы аккаунт менеджері арқылы тұтынушының ұйымымен диалог орнатады.</p> <p><b>MCSAP Plus мүмкіндіктері:</b> Бұл функциялар жоғарыда көрсетілгендей MCSAP Plus тұтынушыларымен шектеледі. Осы анықтамаға сай келетін және тұтынушының жұмыс тапсырысында көрсетілген тұтынушылар ғана осы функцияларды алуға құқылы.</p> <p><u>Платформаны бақылау:</u> Сыйымдылыққа, жұмыс өнімділігіне (мысалы, кешігу), қосылуға (мысалы, авторизация қателері) немесе қолжетімділікке қатысты белгілі бір шектеулермен мониторларды конфигурациялау үшін MCSAP Plus тұтынушылардың Azure-дің жұмыс істеу аймағы туралы білімін және 30 Azure қызметінен алынған ішкі телеметрияны қолданады. Кейбір Azure қызметтері шығарылуы мүмкін. Қабылдау кезінде тұтынушы тұтынушылармен жұмыс істеу жөніндегі менеджерден (CSAM) қамтылған қызметтер тізімін немесе MCSAP Plus ұжымын сұрауы мүмкін. MCSAP Plus өзара келісілген жеті (7) «мониторинг сценарийін» қамтиды, олар белгілі бір әрекетті орындайтын Azure ресурстарының жинағы ретінде анықталады. Мониторлар мен орнатылған шектеулер Microsoft Azure құпия телеметриясын қолданады және ол тұтынушымен бөлісілмейді және оған көрсетілмейді. Бұл сценарийлер MCSAP алпыс күндік қабылдау кезеңі барысында анықталады. Тұтынушы анықтама процесіне толық қатысуы керек және сұралған материалдардың барлығын келісім жасалғаннан кейін алғашқы 30 күн ішінде қамтамасыз етуі тиіс. Мониторлар қабылдау кезеңінің соңынан кейін 30 күн ішінде сынаққа дайын болады. Мониторларды сынақтан өткізу аяқталғаннан кейін және Microsoft корпорациясы тұтынушыға мониторлардың істеп тұрғанын айтқан соң, жоғарыда айтылғандай «Инженерлік топ жетекшілік ететін дағдарысты басқару» функциясы арқылы Microsoft тарапынан орнатылған шек негізінде іске қосылған кез келген мониторға жауап беру және сұрыптау үшін MCSAP Plus 24/7 режимінде жұмыс істейді. Тұтынушы анықталған мәселе үшін қолдау жағдайын жасамаған болса, онда MCSAP Plus командасы тұтынушыдан шешуге күш салуларды септесуі үшін қолдау жағдайын жасауын сұрай алады.</p> <p><u>Платформаның үзілісін жою:</u> Көптеген тұтынушыға әсер ететін және Azure порталында Azure тарапынан мәлімделген ақау шыққан кезде MSAP Plus компаниясы алдын ала анықталған тұтынушы контактілеріне жекелеген хаттар жіберіп, оларға жағдай туралы ақпарат беріп отырады және ол ақаудың тұтынушыларға қалай әсер ететіні туралы толық мәлімет беріп отырады. Тұтынушы сұраған жағдайда MSAP Plus компаниясы тұтынушымен жұмыс істеп, ақауды өз бетінше түзету шараларын айтып отырады. Мысалы, қажет болған жағдайда, басқа қолжетімділік аймағына ауысу керектігін айтады.</p> <p><u>Инженерлік дағдарысты басқаруға арналған жалпы білім қолдауы:</u> Жоғарыдағы бөлімде көрсетілген «Инженерлік дағдарысты басқару» функциясы үшін</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>кеңейтілген жалпы және тұтынушыға бағытталған қамту қамтамасыз етіліп, негізгі жұмыс уақытынан тыс бейімделген және бірізді тәжірибе ұсынылады. Бұл жақсартылған жұмыс тәжірибесі, қажет болса, басқа функцияларға да қолданылады. «Білім» — инциденттің салдарын жылдам түзету және тұтынушыға көрсетілетін жалпы Azure қолдау қызметінің сапасын арттыру үшін тұтынушының бизнес контекстін және ортаны білу.</p> <p><b>Алғышарттар мен болжамдар</b></p> <p>Тұтынушының жұмыс тапсырысында көрсетілген алғышарттар мен болжамдардан бөлек, Microsoft қызметтерін көрсету мына алғышарттар мен болжамдарына негізделеді:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MCSAP және MCSAP Plus қызметтеріне қатысты Microsoft корпорациясының жұмысы тұтынушының ынтымақтастығына, белсенді қатысуына және тағайындалған жауапкершілікті уақытылы аяқтауына байланысты болады.</li> <li>○ Тұтынушы бүкіл MCSAP немесе MCSAP Plus келісімінің мерзімі бойы Microsoft Enterprise қолдау қызметі жоспарын сақтайды.</li> </ul> <p><b>Қызмет мүмкіндіктері және қамтамасыз ету</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Функциялардың барлығы тек ағылшын тілінде қолжетімді. Тазаланған аймақ шектелген, азаматтық қажет немесе тазаланған жеткізу ресурстары бойынша жеткізу қолжетімді емес</li> <li>○ Жазбаша түрде басқаша келісілмесе, қызмет қашықтан көрсетіледі. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын ала ақысы төленбесе, Microsoft тұтынушыдан іссапар және тұру ақысын есептеп береді.</li> </ul> <p><b>Қызметтік шектеулер мен қиыс жағдайлар</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Егер инцидент тұтынушының ұйымында оқшауланбаса және Azure ортасының басқа да бөліктеріне әсер етсе, қызмет көрсетудің инженерлік ресурстары қызметті қалпына келтіру жұмысына басымдық бере алмайды.</li> <li>○ MCSAP және MCSAP Plus қызметі ешбір жергілікті технологияға, пайдаланушы құрылғыларына, Microsoft клиенттік бағдарламалық жасақтамасына немесе жеке куәлікке және аутентификация технологияларына қолданылмайды.</li> </ul> <p><b>Қызметтің талаптарға сәйкестігі және ауқымы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Сипатталғандай, MCSAP және MCSAP Plus қызметтерін алуға қатысты тұтынушының құқығы Жұмыс тапсырысында және осы қызметтер сипаттамасында көрсетілген шарттар мен талаптарға сай қорғалуы керек.</li> </ul>	

Қызмет	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ MCSAP және MCSAP Plus қызметтері тұтынушының тіркелген жазылымдарын қолдануына қолдау көрсетуге арналған. Microsoft бұл қызметтерді тұтынушының ішкі бизнес мақсаттары үшін ғана ұсынады. Microsoft корпорациясы бұл қызметтерді тұтынушының тұтынушылары үшін көрсетпейді.</li> </ul> <p>Біз Microsoft корпорациясына жатпайтын кез келген кодқа немесе Microsoft корпорациясы өзгерткен қандай да бір кодқа, тұтынушыға немесе үшінші тарап жабдықтаушысына қолдау көрсетпейміз.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Azure Workload-қа арналған өте маңызды қызметтер және Azure Workload Plus-қа арналған өте маңызды қызметтер:</b></li> </ul> <p>Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген аса маңызды мәселені шешу міндетіңіздің бір бөлігі болып табылатын Microsoft өнімдері және онлайн қызметтер анықталған жиынына жоғарырақ деңгейлі қолдау қызметтерін қамтамасыз етеді. Өте маңызды шешім — бизнесіңіздің жұмысына маңызды қолданба, процесс немесе құрамдас. Бұл қызметтер қосымша ақыға қолжетімді және жұмысқа тапсырыста сілтеме жасалған Қосымшадаа анықталған қолдау қызметтерінің жан-жақты бағдарламаларын ұсынады.</p> <p>Осы өте маңызды қызметтермен байланысты қызметтерді алу үшін сіз белсенді «Бірыңғай қолдау» қызметтері туралы келісімді сақтауыңыз керек. «Бірыңғай қолдау» қызметтері туралы келісімнің мерзімі аяқталса немесе ол тоқтатылса, бұл өте маңызды қызметтер сол күні тоқтатылады.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер: бұрын «Microsoft Azure оқиғаларын басқару (АЕМ)» ретінде белгілі болған</b></li> </ul> <p>Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер, (бұдан кейін «Azure оқиғалары» деп аталады), өте маңызды жоспарланған іскери оқиғалары барысында тұтынушыларға жақсартылған қолдауды қамтамасыз етеді. Azure оқиғалары командасы оқиғаңыздың кедергісіз өтуін қамтамасыз ету үшін пробелсенді және реактивті қолдауды ұсынады.</p> <p>Оқиға алдындағы әрекеттердің бөлігі ретінде, Azure оқиғалары командасы шешіміңізді бағалайды және танысады, жұмыс уақыты мен тұрақтылыққа әсер ететін ықтимал мәселелер мен тәуекелдерді анықтайды әрі Azure платформасында мүмкіндік пен тұрақтылық шолуларын орындайды. Azure оқиғалары командасы тұтынушының шешімін алдын ала бағалау кезеңінде бағалайды және анықталған тәуекелдерді тұтынушыға жазбаша түрде хабарлайды. Іс-шараны қамту кезеңінде Azure оқиғалары командасы қолдау көрсету үшін 24x7 бойы қолжетімді болады.</p> <p>Біз ауқымдағы маңызды бизнес оқиғасын уақыттағы нүкте, тұтынушыға үлкен қауіп төндіретін немесе әсер ететін тұтынушы күтетін әрекет ретінде қарастырамыз. Мұндай оқиғалар қызметтің қолжетімділігі мен өнімділігінің</p>	+



Қызмет	Жоспар
<p>жоғарырақ деңгейлерін талап етеді. Мұндай оқиғалардың мысалдары бар шешімдегі болжалды жоғары жүктемені, бар Azure шешіміне жаңа мүмкіндікті орналастыруды, Azure платформасына жаңа шешімді орналастыруды және жергілікті немесе басқа бұлт провайдерінен Azure платформасына көшіруді қамтиды.</p> <p>Azure оқиғалары командасы негізгі Microsoft Azure қызметтерін пайдаланатын тұтынушының маңызды бизнес оқиғаларын қолдайды. Azure шешімінің анықтамасы: барлығы бір бизнес мақсатына жететін тұрақты конфигурация үлгілері және қызметтер арасындағы тікелей тәуелділіктері бар Azure жазылымдарының жиынтығы. Әрбір оқиға бір тұтынушының Azure шешімін қамтиды. Azure шешімдерінің ауқымы оқиғаға дейін анықталады. Тұтынушының маңызды іскери оқиғасы бірнеше Azure шешімін қамтыса, қосымша оқиғаларды сатып алу қажет болуы мүмкін. Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер тұтынушының ортасын құрайтын жұмыс жүктемелерінің күрделілігі мен санын бағалау шешімін өзіне қалдырады. Бұл қолдау көрсету мен бағалауға бейімделген тәсілді қамтамасыз етеді.</p> <p>Маңызды бизнес оқиғалар қатарынан бес (5) күнтізбелік күн бойы қамтуды алуы мүмкін. Болжалды сұраныс қатарынан бес (5) күнтізбелік күннен ұзағырақ болса, тұтынушылар қатарынан өткізу және оқиғаның бүкіл ұзақтығын қамту үшін Azure оқиғаларына өте маңызды қызметтерінің қажет санын сатып алуды таңдай алады.</p> <p>Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты болады. Microsoft корпорациясы келіспеген жағдайда, алдын ала жоспарланған және оқиға басталғанға дейін кемінде 6 күнтізбелік апта бұрын жазбаша түрде расталған маңызды бизнестік оқиғаларды қоспағанда, Azure оқиғасын қолдау көрсетілмейді. Microsoft корпорациясы оқиғаның азырақ ескертумен қабылдануын таңдаған жағдайда оқиға алдындағы бағалау көлемін өз қалауы бойынша қысқарта алады. Тұтынушы Azure оқиғасы қызметін жеткізу барысында сәйкес ресурстарды немесе жауаптарды қамтамасыз ете алмаса, Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтерден бас тартылуы мүмкін. Бар-жоғы туралы қосымша мәлімет алу үшін тұтынушының разы болуын бақылайтын менеджерге хабарласыңыз.</p> <p>Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер тек Azure Public Cloud жүйесінде шешімдері бар тұтынушылар үшін қолжетімді. Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер Azure үкіметі немесе тәуелсіз бұлттық орталары бар тұтынушылар үшін қолжетімді емес. Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтер қолдауы Азаматтық альянсты қолдау елінің азаматтарына немесе сол елде орналасқан азаматтарға ғана қамтамасыз ету үшін кез келген мамандандырылған шектелген қатынас талаптарын орындай алмайды. Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтерді қамтамасыз ету тек ағылшын тілінде қолжетімді және ешқандай жергілікті тілді қолдау қызметтерін ұсынбайды.</p>	



Қызмет	Жоспар
<p>*Ақпарат алу үшін А қосымшасындағы Azure оқиғаларына арналған өте маңызды қызметтердің оқиғаларының ауырлық түрлері диаграммасын қараңыз</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Security Plus-ке арналған өте маңызды қызметтер</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Security Plus-ке арналған өте маңызды қызметтер («MCSfS Plus») — Microsoft Unified ішіндегі кеңейтілген мүмкіндіктері бар әрі қолдау және инженерия бөлімдеріндегі қауіпсіздік командаларына арналған қызмет ұсынысы.</li> <li>• Бұл қызмет барлық Microsoft Unified тұтынушыларына қолжетімді. Ол Microsoft Security портфелін пайдаланатын ұйымдарға арнайы бейімделген.</li> <li>• Негізгі қауіпсіздік бағандарында қолдау ауқымы кеңейтілді, соның ішінде Entra, Intune, Purview (DLP және MIP) әрі Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI және MDO). Болашақта көптеген қосымша қауіпсіздік өнімдерін ендіру жоспарлары бар.</li> <li>• Бұл ұсыныс тұтынушыларға ең маңызды қолдау мәселелерін қауіпсіздік инженериясы командаларына тікелей жіберуге мүмкіндік береді. Бұл командаларда тамаша өте маңызды қызметтерді көрсету және тұтынушыларымыздың қауіпсіздік өнімін пайдалануын жақсарту міндеттемесі бар.</li> </ul> </li> </ul> <p>Қызмет тізілген клиент немесе клиенттер үшін қосымша ақыға қолжетімді және тұтынушының жұмысқа тапсырысында сілтеме жасалған қосымшада анықталған.</p>	+
<p><b>Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR):</b></p> <p>Кибершабуыл ауқымын бағалауға, тұрақтылықты арттыруға және әлеуетті кибершабуылдардан қорғауға көмектесетін жаһандық зерттеулер мен нұсқауларды береді. Бұл қызметтер таргеттелген кибершабуылдар қаупін азайтуға және қауіпсіздік дағдарысынан келетін зиянды азайтуға көмектеседі.</p> <p>MSCIR бар бірыңғай қолдау келісімінен бөлек қосымша ретінде сатып алынуы керек, себебі ол негізгі бірыңғай корпоративтік пакеттің бөлігі ретінде қамтылмаған.</p> <p>Инцидент уақытында, Microsoft корпорациясы кибершабуылмен күресу және басқарудың нақты ауқымын анықтау үшін тұтынушымен өзара әрекеттеседі. Белгілі бір шұғыл жағдайларда тұтынушы Microsoft корпорациясынан MSCIR қызметін сатып алу немесе көлемін анықтау («MSCIR келісімшарты») алдында MSCIR қызметтерін қамтамасыз етуді бастауды сұрап, оған рұқсат бере алады.</p> <p>Керісінше ештеңеге қарамастар, Тұтынушы Microsoft корпорациясына MSCIR келісімшартына дейін жұмысты бастауға рұқсат берсе, Тұтынушы мыналармен келіседі: (а) ол MSCIR келісімшартын орындау үшін қисынды түрде қажет барлық осындай әрекеттерді орындайтынымен, (ә) ол толығымен жауапты болып қалатынымен және MSCIR келісімшартын жасасуға дейін көрсетілген қызметтерге</p>	+

Қызмет	Жоспар
<p>Microsoft шот-фактурасына сай төлеуге келіседі, және (б) Microsoft корпорациясы қол қоюға дейін орын алатын рұқсат етілген жұмысқа қатысты кез келген әрекеттерге немесе оқшылықтарға жауапты емес екенімен және Тұтынушы барлық қатысты тәуекелдерді қабылдайтынымен. MSCIR міндеттемелеріне қатысты қосымша ақпарат (мысалы, баға және жұмыс ауқымы) немесе алдын ала ұсыныстарға қатысты ақпарат Тұтынушылармен жұмыс істеу жөніндегі менеджер (CSAM) арқылы қолжетімді болады.</p> <p>MSCIR қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталуы мүмкін.</p>	

## 2.5 Жақсартылған шешімдер

Бастапқы буманың бөлігі ретінде немесе қосымша қызметтер ретінде берілген қызметтерге қоса, келесі қосалқы жақсартылған шешімдерді сатып алуға болады. Жақсартылған шешімдер қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталуы мүмкін.

### 12-кесте – Жақсартылған шешім түрлері

Қызмет	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Жетілдірілген арнайы жобалау (EDE):</b> <p>Күрделі сценарийлері бар тұтынушылар үшін терең және үздіксіз техникалық сәйкестікті қамтамасыз ететін арнайы қызметіміз. Бұл ұсыныс ортаңызды немесе оның шешіміңізді терең түсінетін және жұмыс жүктемесін оңтайландыруды, енгізуді немесе қолдауды қоса (бірақ олармен шектелмей) бизнес мақсаттарыңызды қолдайтын тағайындалған инженерді қамтамасыз ету арқылы тұтынушының қажеттіліктері мен нәтижелерін қанағаттандыруға арналған. EDE қызметтерін алдын ала анықталған ұсыныстар немесе қамтылған пробелсенді қызметтерді көрсетуге пайдаланылуы мүмкін реттелетін уақыт құлпы ретінде сатып алуға болады.</p> <p>Сағат ретінде сатып алынса, онда EDE қызмет уақыты пайдаланылған және жеткізілген кезде жалпы сатып алу сағатынан шегеріледі. Алдын ала анықталған EDE ұсыныстары сіздің ортаңызға бейімделген және қажетті нәтижеге жетуге көмектеседі. Бұл ұсыныстарға қажетті, әрі алдын ала анықталған пробелсенді қызметтер кіреді.</p> <p>EDE қызметтері келесі салаларға фокусталады:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Өнімділікті оңтайландыру үшін бизнесіңіздің ағымдағы және болашақ талаптары мен ақпараттық технология ортаңыздың реттелімі бойынша толық мәліметтер беру.</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Қызмет	Жоспар
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Қолдау көрсету қызметтерімен байланысты жеткізілетін материалдарды (мысалы, қолдау көрсету мүмкіндігіне шолулар, жұмыс жағдайы тексерістері, жұмыс орындары және қатерлерді бағалау бағдарламалары) пайдалану ұсыныстарын тіркеп отыру және сізбен бөлісу.</li> <li>○ Қолдану және жұмыс әрекеттеріңізді Microsoft технологияларының жоспарланған және ағымдағы енгізулермен бірізді етуге көмектесу.</li> <li>○ АТ қызметкерлерінің техникалық және жұмыстық дағдыларын жетілдіру.</li> <li>○ Келешектегі оқиғалардың алдын алуға және қызметтер көрсетілетін Microsoft технологияларының жүйе қолжетімділігін арттыруға арналған стратегиялар әзірлеуге және қолданысқа енгізуге көмектесу.</li> <li>○ Қайталанатын оқиғалардың негізгі себебін анықтауға көмектесу және белгіленген Microsoft технологияларының бұдан кейінгі жұмысындағы тұрақсыздықтардың алдын алу туралы ұсыныстар беру.</li> </ul> <p>EDE сатып алу жолына қарамастан, ресурстар бастапқы жиналыс кезінде тараптардың келісімі негізінде бөлінеді, басымдықтары анықталады және тағайындалады және қызметті жеткізуді жоспарлау аясында құжатталады. Бірнеше елдегі тұтынушы қызмет көрсетуді жоспарлаудан бұрын келісімшарт жасау кезінде EDE-ні тағайындауы керек.</p> <p>Қызметке қатысты келесі алғышарттар мен шектеулерді ескеріңіз:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Сізде EDE қызметтеріне қолдау көрсету үшін ағымдағы бірыңғай қолдау көрсету қызметтері туралы келісім болуы керек. Бірыңғай қолдау қызметтері туралы келісімнің мерзімі аяқталса немесе тоқтатылса, EDE қызметі сол күні тоқтатылады.</li> <li>○ Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, EDE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00–17:30) қолжетімді.</li> <li>○ EDE қызметтерінде сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста тізімделген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына қолдау көрсетіледі.</li> <li>○ EDE қызметтері жұмыс тапсырмасыңызда көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орнына көрсетіледі.</li> <li>○ Егер алдын ала жазбаша түрде өзгеше келісілмеген болса, EDE қызметтері қашықтан орындалады. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Жүйрік бағытталған инженерлік техникалық қызмет (REDE):</b></li> </ul> <p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) — сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста көрсеткен Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтеріне сәйкес реактивті қолдау оқиғаларын тездетілген шешуге бағытталған терең және</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>тұрақты техникалық өзара әрекеттесу. REDE қызметтерін сіздің ортаңызда Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтерін пайдалануды мұқият зерттейтін арнайы тағайындалған инженер ұсынады. REDE қызмет уақыты пайдаланылған және жеткізілген кезде жалпы сатып алу сағатынан шегеріледі.</p> <p>REDE-нің фокустық салалары мыналарды қамтиды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Басымдылықтар мен ұсыныстарды талқылау үшін бастапқы жиналысты өткізу. Бұл жиналыстың нәтижелері қызмет көрсету жоспарында құжатталады.</li> <li>○ 1 ауырлық дәрежесі және А ауырлық дәрежесі бар қолдау инциденттерін шешуге қатысу.</li> <li>○ Сұрауыңыз бойынша басқа ауырлық дәрежесі бар қолдау инциденттерін шешуге қатысу.</li> <li>○ Жетістіктерді және қызметті жеткізуді басқару әрі реактивті қолдауды басқару ресурстарымен, сонымен бірге қолдау инциденті әрекеттеріне қатысатын кез келген басқа Microsoft ресурстарымен тиімді реактивті қолдау инциденттерін шешуді және келешек инциденттердің алдын алуды жоспарлауды мүмкін ету үшін жұмыс істеу.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер</b></li> </ul> <p>Біздің инженерлер сіздің ортаңызда өнімдер мен онлайн қызметтерді пайдалануыңыз туралы терең білімді дамытады және сақтайды. Олар бұл білімді инциденттерді шешуге қолдау көрсетуге қатысты әрекеттеріне қосады.</p> <p>Біздің инженерлер Microsoft техникалық қолдау көрсету инженерлеріне сіздің ортаңызда өнімдер мен онлайн қызметтерді пайдалану туралы ақпаратты береді. Сонымен қатар олар инциденттерді шешуді жылдам қолдауды мүмкін ету үшін кеңейтілген ақаулықтарды жою және күйін келтіру тәжірибесін қамтамасыз етеді. Қатысты Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтері үшін қолжетімді болғанда, біздің инженерлер бизнеске маңызды әсері бар инциденттердің негізгі себептерін талдауды орындайды және болашақта ұқсас мәселелерді қалай азайтуға болатыны туралы ұсыныстар береді. Сонымен қатар, REDE инженері қажет болған жағдайда қосымша техникалық ресурстарды әкеле алады.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Алдын ала көрсетілетін қызметтер</b></li> </ul> <p>Біздің инженерлер жұмыс уақытын жақсарту және маңызды бизнес функцияларындағы үзілістерді азайту мүмкіндіктерін анықтау үшін пробелсенді қолдау қызметтерін (мысалы, қолдау көрсету мүмкіндігі туралы шолулар, денсаулықты тексерулер, семинарлар және тәуекелдерді бағалау бағдарламалары) пайдалану туралы ұсыныстарды құжаттайды және сізбен</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>бөліседі. Сұрауыңыз бойынша, REDE инженері келісілген пробелсенді қызметтерді орындай алады».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер</b> <p>REDE қызметтерін алу үшін бірыңғай қолдау туралы келісімді жасасу және сақтау қажет. Бірыңғай қолдау қызметтері туралы келісімнің мерзімі аяқталса немесе тоқтатылса, REDE қызметі сол күні тоқтатылады. Оқиғаларды шешуге қолдау көрсетуге жауапты Microsoft техникалық ажыратымдылық ресурсына қосымша REDE инженері тағайындалады.</p> <p>Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, REDE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00–17:30) қолжетімді. Олар жұмысқа тапсырысыңызға сәйкес осындай қызметтер сатып алынатын тағайындалған қолдау орындарына жеткізіледі. Егер алдын ала жазбаша түрде өзгеше келісілмеген болса, REDE қызметтері қашықтан орындалады. Орынға барулар өзара келісілген және алдын ала төленбеген жағдайда, біз сізге қисынды жол жүру мен шығындар үшін шот ұсынамыз.</p> <p>REDE қызметтері сіз құқығыңыз бар басқа Microsoft қолдау ұсыныстары арқылы қолданылатын реактивті қолдау инцидентіне жауап беру уақыттарын өзгертпейтінін ескеріңіз.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Сіздің жауапкершілігіңіз</b> <p>REDE қызметтерінің артықшылықтарын оңтайландыру үшін сіз келесі міндеттерді орындауыңыз керек. Осы міндеттерді орындамау қызмет көрсетудің кешігулеріне әкелуі мүмкін немесе қызметтерді орындау мүмкіндігімізге кедергі келтіруі мүмкін.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>REDE инженеріне біздің өнімдеріміз бен онлайн қызметтерімізді өз ортаңызда қалай пайдаланатыныңыз туралы терең түсінік алуға көмектесу мақсатында қажет болған жағдайда танысу, оқыту туралы ақпаратты, құжаттама мен басқа да қажетті мәліметтерді беріңіз.</li> <li>Қолдау инциденті туралы сұрауларды бастаңыз әрі қолдау инциденттерін диагностикалауға және шешуге бізбен бірге белсенді түрде қатысыңыз.</li> <li>Ортаңыздың әкімшісі ретінде әрекет етіңіз.</li> <li>Сұрау бойынша ақауларды жою туралы ақпаратты қамтамасыз етіңіз (мысалы, күйін келтіру және бақылау журналының файлдары).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Бірыңғай жақсартылған жауап:</b> </li> </ul>	+

Қызмет	Жоспар
<p>Бірыңғай жақсартылған жауап (UER) тұтынушының Microsoft өнімдері мен бұлттық қызметтері үшін жеделдетілген реактивті қолдауды қамтамасыз етеді. Ол барлық қиын жағдай инциденттеріне (сындарлы жағдайлар) жылдамырақ бағыттау береді. Microsoft корпорациясы жақсартылған реактивті инциденттерді басқару үшін тұтынушыға тағайындалған жақсартылған инциденттерді басқару командасынан ресурстарды тағайындайды. Тұтынушылар Бірыңғай кәсіпорын базасын қолдау келісіміне қосымша Бірыңғай кеңейтілген жауапты сатып ала алады немесе оны белсенді Бірыңғай кәсіпорын базасын қолдау келісімі кезінде кез келген уақытта қоса алады.</p> <p>Тұтынушының Microsoft өнімдері мен бұлттық қызметтері үшін UER қолдауын алу үшін тұтынушы инцидентті телефон немесе веб арқылы жіберуі керек. Тұтынушы инцидентті 1 ауырлық дәрежесімен немесе А ауырлық дәрежесімен ашса, тұтынушының мәселені шешуде қолдау туралы сұраулары жақсартылған жауап беру уақытымен автоматты түрде бағытталады және жақсартылған инциденттерді басқару командасы инцидентті басқаруға автоматты түрде тағайындалады. Жауап уақыттарын, өнім ерекшеліктерін және ауырлық анықтамаларын көру үшін А қосымшасындағы бірыңғай жақсартылған жауаптың инциденттердің ауырлық түрлері диаграммасын қараңыз.</p> <p><b>Жетілдірілген оқиғаларды басқару:</b> Жақсартылған инциденттерді басқару қызметі барлық 1 ауырлық дәрежесі немесе А ауырлық дәрежесі бар мәселені шешуде қолдау туралы сұраулар үшін 24x7x365 бойы қолжетімді. Тұтынушыларға бизнес мақсаттары мен ортасы туралы білімі бар тағайындалған ресурс пулы тағайындалады. Бұл ресурстар техникалық ажыратымдылық ресурстарына қосымша тағайындалған және уақтылы шешу мен қолдауды жеткізудің жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін барлық маңызды қолдау оқиғаларын қадағалауға жауапты. Тұтынушыға арналған жақсартылған инциденттерді басқару командасының ресурстарына тікелей электрондық пошта арқылы 24-7 бойы қол жеткізуге болады және тұтынушыға күй мен деңгейді көтеру туралы жиі жаңалықтарды және әрекеттер жоспарын қамтамасыз ету арқылы үздіксіз техникалық ілгерілеуді қамтамасыз етеді.</p> <p>Кез келген 1-ші ауырлық дәрежесі бар инцидент үшін жақсартылған инциденттерді басқару командасының мүшесі тұтынушы бизнесін нығайту және болашақта үзілістер мен мәселелердің алдын алу мақсатында тұтынушымен, тұтынушы жетістіктері жөніндегі тіркелгі менеджерімен және тұтынушы тіркелгісі командасының басқа мүшелерімен инцидентті өңдеуді шолуды қамтамасыз етеді. Жиналыс барысында жақсартылған инциденттерді басқару командасының мүшесі жетістіктер мен жақсарту салаларын қоса алғанда, инцидентке шауаптың шолуын береді. Олар болашақ жағдайларды пробелсенді түрде азайту және тұтынушының шешім тұрақтылығы мен төзімділігін нығайту үшін түзету туралы ұсыныстар алу үшін тұтынушының Тұтынушы жетістіктері тіркелгісінің менеджерімен (CSAM) жұмыс істейді.</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>Түбірлік себептерді талдау (RCA) кейбір Microsoft технологиялары үшін қолжетімді, бірақ қосымша ақы алынуы мүмкін. RCA бірыңғай жақсартылған жауапта қамтылмаған, бірақ инцидент кезінде тұтынушының CSAM немесе жақсартылған инциденттерді басқару командасының мүшелерінен сұрауға болады.</p> <p>Жақсартылған инциденттерді басқару командасының мүшесі инцидент кезінде тұтынушыға әсер етілген Microsoft технологиясы үшін RCA қолжетімді болса және RCA орындау кезінде қосымша ақы алынатын-алынбайтыны туралы хабарлайды. Олар қолжетімді болса және инцидент жабылар алдында тұтынушы нақты сұраса, RCA-ны бастау үшін тұтынушының CSAM менеджерімен бірге жұмыс істейді. Тұтынушы RCA аяқтау үшін қажетті журнал файлдары, желі іздері немесе басқа диагностикалық нәтижелер сияқты материалдарды қамтамасыз ету үшін Microsoft командасымен бірге жұмыс істеуге жауапты болады.</p> <p>Тұтынушының жақсартылған инциденттерді басқару командасының тұтынушының мақсаттары мен ортасы туралы негізгі білімі болуын қамтамасыз ету үшін тұтынушы сұралған жағдайда құжаттаманы беруі және келісімшарт мерзімінің алғашқы 60 күні ішінде қосу әрекеттеріне қатысуы керек.</p> <p>Бұл ресурстар қашықтан жұмыс істейтінін ескеріңіз. Жақсартылған инциденттерді басқару қызметі ағылшын, қытай және жапон тілдерінде қамтамасыз етіледі. Бұл ұсыныста аймақ шектелген, азаматтық талап етілетін немесе тазаланған жеткізу ресурстары бойынша жақсартылған инциденттерді басқару қызметін қамтамасыз ету мүмкін емес.</p> <p>UER-дің реактивті қызметтері тұтынушылардың Microsoft ортасындағы мәселелерді шешуге көмектеседі және әдетте сұрау бойынша тұтынылады. Тұтынушының жұмысқа тапсырысында басқаша көрсетілмесе, қамтамасыз етілетін реактивті қызметтер қазіргі уақытта қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен онлайн қызметтері үшін қажет кезде қосылады. Барлық оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер қашықтан жүзеге асырылады.</p> <p>Қажет кезіндегі реактивтерді қызметтерге қоса, қосу әрекеттерінде, жақсартылған инциденттерді басқару командасының мүшесімен тоқсан сайынғы жиналыстарда және 1-ші ауырлық дәрежесі бар инциденттерді кейінгі шолуларда жақсартылған инциденттерді басқару командаңыз және CSAM менеджеріңіз пайдалануы үшін реактивті қолдауды басқару және қызметті қамтамасыз етуді басқару үшін сағаттардың орнатылған мөлшері қосылады. Қосымша немесе жиірек жиналыстар сұрау бойынша және Microsoft корпорациясының алдын ала келісімімен қол жетімді, егер сіз қосымша Реактивті қолдауды басқаруды және тұтынушының Жақсартылған инциденттерді басқару командасы мен Тұтынушының жетістіктерінің тіркелгі менеджерін қамтамасыз ету үшін енгізілген сағаттардан тыс қосымша сағаттарды сатып алуды таңдасаңыз, ресурс қолжетімді болады.</p> <p>Тұтынушының көп елдік Бірыңғай келісімі болған жағдайда ғана UER қабылдаушы елдің орны үшін сатып алынуы керек. Реактивті жақсартылған шешім ретінде,</p>	

Қызмет	Жоспар
<p>барлық UER қызметтері негізгі орыннан басқа орындарға қашықтан қамтамасыз етілуі мүмкін. Жетістіктерді және қызметті қамтамасыз етуді басқару сағаттарын негізгі орын бөледі және негізгі орындағы тұтынушының жетістіктер тіркелгісінің менеджері басқарады.</p>	
<p>• <b>Azure жылдам жауабы:</b></p> <p>Azure жылдам жауабы (ARR) қолдау инциденттерін техникалық сарапшыларға бағыттау және қажет болған жағдайда бұлттық қызмет операциялары командаларына өзара әрекеттесуді қамтамасыз ету арқылы тұтынушының Microsoft Azure құрамдастарына жеделдетілген реактивті қолдауды қамтамасыз етеді.</p> <p>Тұтынушының Microsoft Azure құрамдастары үшін жылдам жауап қызметтерін алу үшін тұтынушы инцидентті тиісті бұлттық қызмет порталы арқылы жіберуі керек. Тұтынушының мәселені шешуде қолдау туралы сұраулары бұлттық қызмет тәжірибесі бар «Жылдам жауап» қолдау инженерлеріне тікелей жіберіледі. Оқиғалар шешімін табу үшін стандартты өнімді қолдау мамандарының ресурстары талап етілсе, Жылдам жауап тобы 24x7x365 оқиғаларының негізгі жауапкершілігін сақтайды.</p> <p>Тұтынушының Azure құрамдастары үшін мәселені шешуге қолдау көрсету үшін жауап беру уақыттарын А қосымшасында қараңыз. Бұл уақыттар кез келген күтілетін негізгі буманы қолдау жауап уақыттарын ауыстырады. «Жылдам жауап» мыналарды қамтымайды: Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services немесе «Есепшот ұсынуды және жазылымды басқару», M365 үшін сынақ базасы немесе Microsoft Mesh.</p> <p>Тез жауап беруді сатып алу ресурстың қолжетімділігіне байланысты. Қолжетімділік туралы мәліметтер алу үшін тұтынушының тұтынушы жетістіктері тіркелгісінің менеджерімен кеңесіңіз.</p>	+
<p>• <b>O365 Engineering Direct:</b></p> <p>Microsoft Office 365 өндірістік клиенттің немесе клиенттердің негізгі жұмыс жүктемелеріне жақсартылған қолдауды қамтамасыз етеді. Бұл қызмет Office 365 инженерлік командасына басымдықпен қатынасты қамтиды.</p> <p>Қызмет тізілген клиент немесе клиенттер үшін қосымша ақыға қолжетімді және тұтынушының жұмысқа тапсырысында сілтеме жасалған қосымшада анықталған.</p>	+
<p>• <b>Әзірлеушіні қолдау:</b></p> <p>Әзірлеушілерді қолдау қызметі Microsoft платформасында қолданбаларды әзірлеу, орналастыру және қолдау көрсету үшін тұтынушы әзірлеушілері үшін қолданбаны әзірлеудің өмірлік циклі бойы бұлт және өнім туралы білімге негізделген тереңірек пробелсенді қолдауды қамтамасыз етеді.</p>	+1



Қызмет	Жоспар
<p>Қызмет тұтынушыларға цифрлық инновацияны, бұлтты қабылдауды және әзірлеушілердің дайындығын жылдамдатуға көмектесетін жан-жақты қолдауды қамтамасыз етеді. Қамтамасыз етілген нұсқаулық әзірлеушілердің жылдамдығын арттыруға және DevSecOps тәжірибесін ең соңғы құралдар мен әдістермен оңтайландыруға, тиімділікті арттыру және бизнес әлеуетін арттыру үшін қолданбаларды жаңартуға және кешенді жетістіктер жоспары арқылы әзірлеушілер командаларына бұлтты қабылдау саяхаты барысында қолдау көрсетуге көмектеседі.</p> <p>Әзірлеушіні қолдау қызметін қосымша ақы үшін алуға болады.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GitHub Engineering Direct:</b> Тұтынушыларға тағайындалған GitHub қолдау командасына және аталған GitHub тұтынушының сенімділігі инженеріне (CRE) басымдықпен қатынасты қамтамасыз етеді. Бұған қоса, қызмет денсаулықты тексерулер мен билетталдауына негізделген пробелсенді нұсқауларды ұсынатын тоқсан сайынғы шолуларды қамтиды.</li> </ul>	+

+ - Сатып алуға болатын қосымша қызмет.

+<sup>1</sup> - Шектеулі максималды мөлшерге дейін сатып алуға болатын қосымша қызмет.

## 2.6 Бірнеше елді қолдау

Бірнеше елде қолдау көрсету қызметтеріне шолу

Бірнеше елдегі қолдау ұсыныстарымыз тиісті жұмысқа тапсырыст(ард)а көрсетілген әртүрлі қолдау көрсету орындарында көмек ұсынады. Мұнда бірнеше елде қолдау құрылымы туралы егжей-тегжейлі мәліметтер берілген:

- **Негізгі орын:** Бұл жұмысқа тапсырыс арқылы бірыңғай қолдау базасы үшін тіркелген қолдау көрсету орнын білдіреді.
- **Деректі жіберу бағыты:** Бұл — жұмысқа тапсырыста көрсетілген қолдау орны, жергілікті орыннан бөлек. Сол орын үшін сатып алынған қызметтерге негізделе отырып Microsoft Unified Enterprise қолдау қызметтерін алуға құқығыңыз бар.

### Сатып алу әдісі

Бұл құжат қолжетімді бірнеше елдегі қолдау қызметтерін сипаттайды. Арнайы қызметтер және олардың саны (тиісті болса) қолдау көрсету орны бойынша байланысты жұмысқа тапсырыста егжей-тегжейлі көрсетіледі.

Мұнда сипатталған қызметтер негізгі орындағы жұмысқа тапсырысқа сәйкес және тиісті, негізгі орын бөлген белгіленген қолдау көрсету орындарыңызға қамтамасыз етілуі мүмкін. Бұл — Microsoft бірыңғай корпоративтік қолдау қызметімен келісіміңіздің бөлігі. Онда келесі өзгертулер бар:

- **Негізгі бума қызметтері:** Өзгеше нұсқау берілмесе, негізгі пакет қызметтері («

ұсыну мүмкіндігіміз транзакцияларды өнім түрі, жеткізу күні немесе тұтынушының орналасқан жері сияқты әртүрлі критерийлер негізінде бірнеше шот-фактураға бөлуге мүмкіндік береді.

## 2.7 Қосымша шарттар мен талаптар

### Бірыңғай қолдау қызметтерінің алғышарттары мен болжамдары

Бірыңғай қолдау қызметтері келесі алғышарттар мен болжамдар негізінде қамтамасыз етіледі:

- **Негізгі пакеттің реактивті қызметтері:** Бұл қызметтер тағайындалған қолдау контактілерінің орындарына қашықтан қамтамасыз етіледі. Жазбаша түрде басқаша көрсетілмесе, барлық басқа қызметтер жұмысқа тапсырысыңызда белгіленген немесе тізілген орындарыңызға қашықтан қамтамасыз етіледі.
- **Қызметтердің тілі:** Негізгі бумаға қатысты кейінірек ұсынылатын қызметтер ағылшын тілінде көрсетіледі және қолжетімді болған жағдайда ауызекі тіліңізде көрсетілуі мүмкін. Барлық басқа қызметтер жазбаша түрде басқаша келісілмеген жағдайда Microsoft қызметтері көрсетілетін жерде қолданылатын тілде немесе ағылшын тілінде көрсетіледі.
- **Қолдау көрсетілетін өнімдер:** Біз сіз сатып алған коммерциялық түрде шығарылған, жалпыға қолжетімді Microsoft бағдарламалық құралының және онлайн қызметтер өнімдерінің барлық нұсқаларына қолдауды қамтамасыз етеміз. Бұл жұмысқа тапсырысыңыздың А қосымшасында жарияланған лицензияны тіркеулер мен келісімдерге және/немесе шот ұсыну идентификаторына негізделеді әрі Microsoft корпорациясы анданда жариялайтын өнім шарттарында анықталады.
- **Пилоттық, алдын ала шығарылым және бета өнімдері:** Қолдау қызметтері мезгіл-мезгіл Microsoft корпорациясы міндетті емес бағалау үшін ұсынатын алдын ала қарау, бета кезеңіндегі немесе басқа пилоттық қызметтерді қамтуы мүмкін (әрқайсысы «Пилоттық»). Сіз «Пилоттық өнімдер» бағдарламасына қатысуыңызды өзіңіз таңдай аласыз және Келісіміңізге әлдеқашан енгізілген Microsoft өнімінің шарттарындағы Кәсіби қызметтер шарттарына және «Пилоттық өнімдерге» қолданылатын кез келген қосымша шарттарға сәйкес сізге қамтамасыз етіледі. Кейбір пилоттық өнімдер кейбір жерлерде қолжетімді болмайды.
- **Қызметті пайдалану:** Барлық қызметтер, соның ішінде Қолдау жұмыс тапсырысыңыздың бір бөлігі ретінде немесе Мерзімінде сатып алынған қандай да бір қосымша қызметтер қолданыстағы Жұмыс тапсырысыңыздың Мерзімі ішінде пайдаланылмаған жағдайда күшінен айырылады.
- **Қызметтердің кестесін жасау:** Қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты жоспарланады және ең төменгі тіркелу деңгейлеріне қол жеткізілмеген жағдайда семинарлар өткізілмеуі мүмкін.
- **Қашықтан қатынасу:** Сіздің сұрауыңыз бойынша, біз проблемаларды талдау үшін сіздің жүйеңізге қашықтан қосылу арқылы кіреміз. Біздің қызметкерлеріміз тек сіз рұқсат берген жүйелерге кіреді. Қашықтағы байланыс арқылы көмекті пайдалану үшін бізге тиісті қол жеткізу мүмкіндігі мен қажетті жабдықты беруіңіз керек.
- **Тұтынушы деректері:** Кейбір қызметтерді көрсету үшін реттелетін деректеріңізді сақтауымызды, өңдеуімізді және кіруімізді талап етуі мүмкін. Бұл әрекетті орындаған кезде деректерді қорғау саясаты мен процестерімізге сәйкес Microsoft компаниясы мақұлдаған технологияларды пайдаланамыз. Егер Microsoft компаниясы мақұлдамаған технологияларды пайдалануымызды сұрасаңыз, реттелетін деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігі үшін тек сіз жауапты болатыныңызды және Microsoft мақұлдамаған технологияларды пайдаланған үшін Microsoft компаниясы жауапты болмайтынын түсінесіз және келісесіз.

- **Бас тарту туралы саясат:** Егер сіз бұрын жоспарланған қызметтен бас тартуды сұраған болсаңыз, қажет болған жағдайда толық ақшаны қайтару үшін мұны кемінде 14 күн бұрын істеу керек. 6-13 күн бұрын жасалған бас тартулар үшін қызмет құнының 50%-ы алынады. 5 күн немесе одан азырақ уақыт бұрын жасалған кез келген бас тартулар үшін қызметтің толық құны (100%) алынады.
- **Қосымша қызметтер:** Қосымша қызметтерді сатып алғанда, жеткізуді жеңілдету үшін жетістіктер мен қызмет көрсетуді басқаруды қосуды талап етуіміз мүмкін. Барлық қосымша қызметтер еліңізде қолжетімді бола бермеуі мүмкін. Қосымша мәліметтер алу үшін қызмет көрсету ресурсына хабарласыңыз.
- **Қызметті айырбастау:** Егер сіз бір қызмет түріне тапсырыс беріп, оны басқасына айырбастағыңыз келсе, қолжетімді және қызметті қамтамасыз ету ресурсымен келісілген баламалы қызметке баламалы құнды қолдануға болады.
- **Код арқылы қатынас:** Сіз бізге қатынас беретін жалғыз Microsoft-тікі емес код сізге тиесілі код екенімен келісесіз. Қызметтер сізге немесе Microsoft корпорациясына тиесілі кодқа қатысты жеткізілетін қызметтерді, кеңестерді және нұсқауларды я болмаса басқа қолдау қызметтерін тікелей қамтамасыз етуді қамтуы мүмкін.
- **Реактивті қызметтер:** Оқиғалардан кейінгі қызметтерді ұсыну барысында Microsoft мысал ретінде берілген кодтан өзге ешбір кодты бермейді. Сіз Microsoft корпорациясы қолдау қызметтерін орындау кезінде берген кез келген кодты енгізумен байланысты барлық тәуекелерді қабылдайсыз әрі Microsoft корпорациясы толығымен немесе ішінара Microsoft ортаңызда немесе қандай да болсын кез келген басқа орналастыруда қолдау қызметтерін орындау кезінде беретін кодпен байланысты барлық сынақтарға, басқару ережелеріне, сапаны қамтамасыз етуге, құқықтық, нормативтік немесе стандарттардың талаптарына сәйкестікке, техникалық қызмет көрсетуге, орналастыруға және басқа тәжірибелерге жауапты боласыз.
- **Платформаға қойылатын талаптар:** Сатып алынған қызметтерге ең аз платформа талаптары болуы мүмкін.
- **Қызметті жеткізу:** Қызметтер сіздің тұтынушыларыңыз арқылы жеткізілмейді. Жергілікті орынға сапарлар өзара келісілген және алдын ала ақысы төленбесе, біз сізге ақылға қонымды сапар және тұру ақысын есептеп береміз.
- **GitHub қолдау қызметтері:** Оларды Microsoft корпорациясының толық иелегіндегі еншілес филиалы GitHub, Inc. қамтамасыз етеді. Жұмысқа тапсырысыңыздағы қарама-қайшы кез келген нәрсеге қарамастан, GitHub Құпиялылық туралы мәлімдемесі және GitHub деректерін қорғау қосымшасы және қауіпсіздік туралы қосымша GitHub қолдау қызметтерін сатып алуыңызға қолданылады.
- **Пайдаланушы коммуникациялары:** Қауіпсіздік жаңартулары, ақпараттық бюллетеньдер, блогтар, қауіпсіздік брифингтері, қызметтік хабарлар және ұқсас құжаттама ретінде анықталған материалдар арқылы өнімдер мен мүмкіндіктерге қатысты жарамды және белсенді компания электрондық пошта мекенжайына пайдаланушыларыңыздың ақпаратын жіберуіміз мүмкін екенімен келісесіз. Пайдаланушыларыңызда мұндай хат-хабардан бас тартудың тиісті механизмі болады.
- **Қосымша алғышарттар мен болжамдар:** Бұлар қатысты қосымшаларда көрсетілуі мүмкін.

## 2.8 Сіздің міндеттеріңіз

### Сіздің міндеттеріңіз:

Кез келген тиісті қосымшаларда көрсетілгендерге қоса, сізде келесі міндеттер бар. Талаптарды сақтамау қызмет көрсетудің кешігулеріне әкелуі мүмкін:

- **Қолдау қызметтерінің әкімшісі:** Сіз командаңызға жетекшілік ететін және бізге инциденттер туралы қолдау туралы сұрауларды жіберудің ішкі процестерін қоса алғанда, барлық қолдау әрекеттерін басқаратын аты бар қолдау қызметтерінің әкімшісін тағайындайсыз.
- **Бірнеше елдегі қолдау қызметтері:** Бірнеше елдік қолдау қызметтерін сатып алсаңыз, сіз жергілікті қолдау орныңыз үшін аталған қолдау қызметтерінің әкімшісін тағайындайсыз. Бұл адам жергілікті командаңызды басқарады және барлық жергілікті қолдау әрекеттерін, соның ішінде бізге қолдау инциденттері туралы сұрауларды жіберудің ішкі процестерін басқарады. Сондай-ақ басқа қолдау орындарында аталған қолдау қызметтерінің әкімшісін тағайындау қажет болуы мүмкін.
- **Реактивті қолдау контактілері:** Қажет болса, Microsoft қолдау веб-сайты немесе телефон арқылы қолдау туралы сұрауларды жасайтын реактивті қолдау контактілерін тағайындай аласыз. Бұлттық қызметтеріңіздің бұлттық әкімшілері де бұлтты қолдау туралы сұрауларды қатысты қолдау порталдары арқылы жібере алады.
- **Онлайн қызметтерге қатысты қолдау туралы сұраулар:** Бұлт әкімшілері онлайн қызметтерге қатысты қолдау туралы сұрауларды тиісті онлайн қызметті қолдау порталы арқылы жіберуі керек.
- **Қызмет туралы сұрауды жіберу:** Қызмет туралы сұрауды жіберген кезде реактивті қолдау контактілерінде мәселе туралы жалпы түсінік және оны қайта жасау мүмкіндігі болуы керек. Бұл Microsoft корпорациясына мәселені диагностикалауға және шешуге көмектеседі. Бұл контактілер жүйе мәселелерін шешуге және Microsoft корпорациясына қызмет туралы сұрауларды талдауға және шешуге көмектесу үшін қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері және Microsoft ортасы туралы білімі болуы керек.
- **Мәселені анықтау және шешу:** Қызмет туралы сұрауды жіберген кезде, реактивті қолдау контактілеріне біз сұрағандай мәселені анықтау және шешу әрекеттерін орындау қажет болуы мүмкін. Бұл әрекеттер желілік трассалауларды орындауды, қате туралы хабарларды жазуды, конфигурация туралы ақпаратты жинауды, өнім конфигурацияларын өзгертуді, жаңа бағдарламалық құрал нұсқаларын немесе құрамдастарын орнатуды немесе процестерді өзгертуді қамтуы мүмкін.
- **Қызметті жоспарлау:** Сіз сатып алған қызметтерге негізделе отырып, қызметтерді пайдалануды жоспарлауда бізбен бірлесіп жұмыс істеуге келісесіз.
- **Контакт жаңартулары:** Сіз бізге жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген аттары бар контактілерге енгізілген кез келген өзгерістер туралы хабарлауға келісесіз.
- **Деректерді басқару:** Сіз деректердің сақтық көшірмесін жасауға және апаттық сәтсіздіктерге байланысты жоғалған немесе өзгертілген файлдарды қалпына келтіруге жауаптысыз. Сондай-ақ бағдарламалық құрал мен деректердің тұтастығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қажетті процедураларды орындауыңыз қажет.
- **Кері байланыс:** Мүмкіндігінше, сіз қызметтерге қатысты мерзімді түрде беруіміз мүмкін тұтынушылардың қанағаттану сауалнамаларына жауап беруге келісесіз.
- **Шығындар:** Сіздің қызметкерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз жұмсаған барлық іссапар мен шығындар үшін сіз жауаптысыз.
- **Қосымша міндеттер:** Қызметті қамтамасыз ететін ресурс сізден сатып алған қызметке қатысты басқа міндеттерді орындауды сұрауы мүмкін.

- **Бұлттық қызметтер:** Бұлттық қызметтерді осы қолдаудың бөлігі ретінде пайдаланған кезде, тиісті онлайн қызметке жазылымды немесе деректер жоспарын сатып алуыңыз керек я болмаса ол сізде бар болуы керек.
- **Пробелсенді қызметтерді сұраулар:** Сіз кез келген қажет немесе тиісті деректермен бірге пробелсенді қызметтерді және кеңейтілген шешімдерді сұрауларды тиісті жұмысқа тапсырыстың жарамдылық мерзімі аяқталғанға дейін 60 күннен кешіктірмей жіберуге келісесіз.
- **Қатынас:** Сіз жергілікті қызмет көрсету командамызға қисынды телефонға және жоғары жылдамдықты интернетке қатынасты, сонымен бірге тиісінше ішкі жүйелеріңізге және диагностика құралдарына қатынасты қамтамасыз етуге келісесіз.

## А қосымшасы: Ауырлық түрлерінің диаграммалары

Бұл қосымша инциденттердің ауырлық түрлері мен деңгейлерінің көрнекі көрінісін беретін диаграммалар қатарын қамтиды. Бұл диаграммалар қосымша болып табылатынын және инциденттердің ауырлық деңгейлері туралы қосымша пайдалы мәліметтер беруге арналғанын ескеріңіз. Тақырыпты жан-жақты түсіну үшін оларды негізгі мәтінмен бірге пайдалану керек.

### Реактивті қолдау – инциденттердің ауырлық түрлері

Мәселені шешуде қолдау үшін төмендегі диаграммадағы ауырлық жағдайларын қараңыз:

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы.</p> <p>Бірден назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Azure құрамдас бөліктері<sup>1</sup> — Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 15 минут немесе одан аз</p> <p>Барлық өзге өнімдер мен қызметтер — Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 1 сағат немесе одан аз</p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>2</sup> тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>3</sup></p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p> <p>Бір сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Критикалық жағдайды бақылау<sup>2</sup></p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></p>	<p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе интернет арқылы жіберу</p>

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>В маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Бизнеске тиетін орташа әсер:</p> <p>Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады</p> <p>Екі жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>4</sup></p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап екі сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4</sup></p>	<p>Microsoft жұмысын қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстар бөлу</p> <p>Төрт жұмыс сағаты ішінде өзгерістерді қадағалау органына хабарласу және одан жауап алу</p> <p>Телефон немесе интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>С маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Сәл ғана бизнес әсері:</p> <p>Қызметтердің негізінен аз кедергімен немесе кедергісіз жұмыс істеуі</p> <p>Төрт жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>4</sup></p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4</sup></p>	<p>Жағдай иесінің нақты контакт мәліметтері</p> <p>24 сағат ішінде жауап беріледі</p> <p>Телефон немесе интернет арқылы жіберу</p>

---

<sup>1</sup> Azure құрамдастары үшін тізілген жауап беру уақыты Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services немесе есеп-шот ұсынуды және жазылымды басқаруды қамтымайды.

<sup>2</sup> Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектеседі.

<sup>3</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

<sup>4</sup> Жұмыс уақыты әдетте мереке және демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті стандартты уақыт бойынша 09:00 және 17:30-ға аралығында деп анықталады. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

### Azure Platform-ға арналған өте маңызды қызметтер және Azure Platform Plus-қа арналған өте маңызды қызметтер – оқиғалардың ауырлық түрлері

Мәселені шешуге қолдау көрсету үшін төмендегі диаграммада ауырлық жағдайларын қараңыз:



Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы</p> <p>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</p> <p>15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап 15 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p> <p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік</p> <p>Қақтығысты жою бойынша аға менеджер<sup>2</sup> автоматты түрде тағайындалады</p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Телефон немесе интернет арқылы жіберу</p> <p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p>	<p>Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	

<sup>1</sup> Microsoft корпорациясына мәселені шешуге күш салуларды жалғастыру үшін тиісті ресурстарды немесе жауаптарды қамтамасыз ете алмасаңыз, Microsoft корпорациясына 24x7 бойы қолдаудан төмен деңгейге түсіру қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> Жетілдірілген инциденттерді басқару ресурстары қатысу, күшейту, ресурстарды бөлу және үйлестіру арқылы мәселені жылдам шешуге көмектеседі.

## Azure оқиғаларын басқару – инциденттердің ауырлық түрлері

Azure бұлттық шешімдері үшін оқиға кезінде оқиғаға қатысты оқиға қызметіне сұраулар Microsoft Azure порталы арқылы, соның ішінде іс сипаттамасындағы AEM арқылы көтерілуі керек.

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
-------------------------------	--------------------------	--------------------------

<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы</p> <p>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</p> <p>15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді</p>	<p>15 минут немесе одан аз уақыт ішінде бірінші қоңырауға жауап беру және Microsoft жүйесінде жылдам эскалация<sup>2</sup></p> <p>Дағдарыстық жағдай ресурсы 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта тағайындалады.</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></p> <p>Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік және жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Шешімнің конфигурациясы туралы білетін қолдау көрсету инженерлерін жұмылдыру. Мүмкін болған жағдайда, ол инженерлер инцидентті басқару процесін бір жүйеге келтіруге көмек бере алады</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p> <p>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</p>		

<sup>1</sup> Егер сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмасаңыз, проблеманы шешу әрекетін жалғастыруға көмек беру үшін Microsoft күніне 24 сағат/аптасына 7 күн қолдау көрсетуді азайтуымыз қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> АЕМ қолдау қызметтерін ағылшын тілінде ғана алуға болады.

Microsoft оқиғадан кейін қолдау мүмкіндігі пайда болғанда ашылған кез келген істердің оқиғадан кейінгі қорытындысын ұсынады және сол істердің шешілуін қамтамасыз етеді.

### Security Plus-ақ арналған өте маңызды қызметтер – оқиғалардың қауіпсіздік түрлері

Қауіпсіздіктің ауырлығы және жағдайға арналған өте маңызды қызметтер	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p>	<p>Бастапқы жауап беру уақыты: 15 минут немесе азырақ</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p>

Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы. Бірден назар аударуды қажет етеді	Тұтынушы қызметтерін қолдаудың (CSS) қауіпсіздік жөніндегі озық инженерлері Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс <sup>1</sup>	Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу <sup>1</sup> Жылдам қатынасу және жауап алу Телефон немесе интернет арқылы жіберу
<b>«А» маңыздылық деңгейі</b> Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы: Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі 15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді	Қажет болса, қауіпсіздік инженерлерін тарту мүмкіндігін беру Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау	Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу <sup>1</sup> Жылдам қатынасу және жауап алу Телефон немесе интернет арқылы жіберу

<sup>1</sup> Біз мәселені шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда 24 сағат/аптасына 7 күннен төмендеуіміз қажет болуы мүмкін. Мәселелерді шешу жөніндегі қолдау қызметтері тек ағылшын тілінде қолжетімді.

## Жылдам жауап – инциденттердің ауырлық түрлері

Мәселені шешуге қолдау көрсету үшін төмендегі диаграммада ауырлық жағдайларын қараңыз:

Тез жауап беру маңыздылығы және егжей-тегжейі	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<b>1-маңыздылық деңгейі</b> Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы: Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес 15 минут ішінде назар аударуды қажет етеді	Бірінші қоңырауға жауап 15 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс <sup>1</sup> Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік <sup>2</sup> Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау	Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу <sup>1</sup> Жылдам қатынасу және жауап алу
<b>«А» маңыздылық деңгейі</b> Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:	Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау	

Тез жауап беру маңыздылығы және егжей-тегжейі	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі		

<sup>1</sup> Microsoft корпорациясына мәселені шешуге күш салуларды жалғастыру үшін тиісті ресурстарды немесе жауаптарды қамтамасыз ете алмасаңыз, Microsoft корпорациясына 24x7 бойы қолдаудан төмен деңгейге түсіру қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> Тез жауап беру мәселелерді шешу жөніндегі қолдау қызметтері ағылшын және жапон тілінде ғана қолжетімді

### Бірыңғай жақсартылған жауап – инциденттердің ауырлық түрлері

Мәселені шешуде қолдау үшін төмендегі диаграммадағы ауырлық жағдайларын қараңыз:

Бірыңғай кеңейтілген жауаптың қауіптілігі мен жағдайы	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйенің істен шығуы:</p> <p>Мекеме жұмысының қауіпті аймақта болуы. Маңызды қолданбаның немесе шешімнің тұтастай істен шығуы.</p> <p>Бірден назар аударуды қажет етеді</p>	<p>Azure құрамдас бөліктері<sup>1</sup> — Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 15 минут немесе одан аз</p> <p>Барлық өзге өнімдер мен қызметтер — Қоңырау шалған кезден бастап жауап алу мерзімі 30 минут немесе одан аз</p> <p>Қақтығысты жою бойынша аға менеджер<sup>2</sup> автоматты түрде тағайындалады</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>3</sup></p> <p>Жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</p> <p>Талап бойынша біздің басшыларымызға хабарлау</p>	<p>Біздің талабымыз бойынша басшыларыңызға хабарлау</p> <p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p> <p>Жылдам қатынасу және жауап алу</p> <p>Телефон немесе интернет арқылы жіберу</p>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Маңызды бизнес жүйе жұмысының нашарлауы:</p>	<p>Бірінші қоңырауға жауап 30 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</p>	<p>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>3</sup></p>

## Unified Enterprise Support Services Description

Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі	Қақтығысты жою бойынша аға менеджер <sup>2</sup> автоматты түрде тағайындалады	Жылдам қатынасу және жауап алу Телефон немесе интернет арқылы жіберу
30 минут ішінде назар аударуды қажет етеді	Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс <sup>3</sup>	

---

<sup>1</sup> Тұтынушының Azure құрамдастары үшін тізілген жауап уақыты US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh немесе Universal Print өнімдерін қамтымайды.

<sup>2</sup> Жетілдірілген инциденттерді басқару ресурстары қатысу, күшейту, ресурстарды бөлу және үйлестіру арқылы мәселені жылдам шешуге көмектеседі.

<sup>3</sup> Microsoft корпорациясына мәселені шешуге күш салуларды жалғастыру үшін тиісті ресурстарды немесе жауаптарды қамтамасыз ете алмасаңыз, Microsoft корпорациясына ауырлық деңгейін төмендету қажет болуы мүмкін.

---

## В қосымшасы: Жетістіктерді басқару қызметтері

Бұл қосымша жетістіктерді басқару қызметтерінің тіректерінің, әрекеттерінің және нәтижелерінің визуалды көрінісін беретін диаграммалар сериясын қамтиды.

### Жетістіктерді басқару қызметтері

- Мұнда немесе жұмысқа тапсырысыңызда басқаша көрсетілмесе, жетістіктерді басқару қызметтері келісіміңізге қосылады.
- Жетістіктерді басқару қызметтері цифрлық түрде немесе тұтынушы жетістіктері жөніндегі тіркелгі менеджерлері тарапынан қамтамасыз етіледі.
- Бұл ресурстар қашықтан немесе орналасқан жеріңізде жұмыс істей алады және келесі әрекеттерді қамтамасыз ету үшін сізбен бірге жұмыс істейді:

Тіректер	Әрекеттер	Әрекеттің сипаттамасы
<p><b>Шешімнің жұмысқа қабілеттілігі:</b> Мақсат — жұмысқа қабілетті, оңтайландырылған және тұрақты болуын қамтамасыз ету арқылы Microsoft бұлттына инвестицияларыңыздан максималды пайда алуыңызға көмектесу. Тұтынушының жұмысқа қабілеттілігі бағдарламасын басқару арқылы Microsoft бұлттық шешімдеріңіздің жұмысқа қабілеттілігін жақсартатын әрекеттер мен ұсыныстарды жоспарлау және енгізу үшін біз сізбен бірге жұмыс істейміз. Біз бұлтыңыздың өнімділігі мен сенімділігіне әсер ететін қайталанатын мәселелерді анықтауға және шешуге көмектесу үшін мәселелерді басқарудағы біліктілігімізді пайдаланамыз. Сонымен қатар біз сізге бизнес операцияларыңызды үзуі мүмкін ірі инциденттер мен үзілістерге дайындалуға көмектесу үшін жүйелі әрекеттерді өткізу арқылы апатқа дайындықта көмектесеміз.</p> <p>Бұған қоса, бұлтқа сүйенетін маңызды бизнес функцияларының тұрақтылығы мен қауіпсіздігін жақсарту мүмкіндіктерін анықтауға және шешуге көмектесу үшін тұрақтылық пен қауіпсіздікті қарап шығуда бізбен өзара әрекеттесуіңізді ұсынамыз.</p>	Тұтынушының жұмысқа қабілеттілігі бағдарламасын басқару	Жеңілдетуге және операциялық мінсіздікке фокустала отырып, тұтынушының жұмысқа қабілеттілігін жақсартыңыз және тездетіңіз.
	Мәселелерді басқару	Маңызды мәселелерді анықтаңыз және оларға жауап беріңіз, пайдалы мәліметтерді жасаңыз және/немесе генерациялаңыз, сәйкес түзетуді ұсыныңыз
	Пробелсенді тұрақтылық	Жүйенің сәтсіздіктерге төтеп беру және тез қалпына келтіру қабілеті сияқты тұрақтылықты жақсартыңыз, осылайша тұтынушылар мен бизнес нәтижелеріне әсерін барынша азайтыңыз
	Пробелсенді қауіпсіздік	Microsoft қауіпсіздік шешімдерін енгізу арқылы қауіпсіздік пен талаптарға сәйкестікті жақсартыңыз.
	Апатқа дайындық	Тұтынушылардың дағдарысқа дайын болуын қамтамасыз ету және Microsoft командасын басқару
<p><b>Қабылдау және жоспарлау:</b> Біз сізге ұйымыңызды трансформациялайтын бұлттық технологияларды жоспарлауға және енгізуге көмектесеміз. Біз технологияларыңызға және бизнес мақсаттарыңызға жетуге көмектесетін жетістіктер бағдарламасын басқару қызметтерін қамтамасыз етеміз. Біз сізге Microsoft бұлттық технологияларын енгізуді, қабылдауды және құндылықтарды жүзеге асыруды жеделдетуге көмектесеміз. Сонымен қатар біз сізге тұтынушылардың жұмысқа</p>	Жетістіктер бағдарламасын басқару	Қарым-қатынастарды басқару және тұрақты тіркелгіні жоспарлауды, теңестіруді және тұтынушының жетістіктер жоспарларында белгіленген тұтынушы нәтижелерін/құндылығын тексеруді үздіксіз ұйымдастыру.
	Технологияны оңтайландыру	Бұлтты оңтайландыру арқылы тұтынушылардың инвестицияларын барынша тиімді ету

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>қабілеттілігі бағдарламасын басқару қызметтері арқылы Microsoft бұлттына инвестицияларыңыздың тиімділігін жақсартуға көмектесеміз. Біз сізге технологияны оңтайландыру қызметтері арқылы бұлт және бағдарламалық құрал шығындарын азайту мүмкіндіктерін анықтауға көмектесеміз.</p> <p>Біз сізді технология және қауіпсіздік жаңартулары арқылы өнімге, қауіпсіздікке, қызметке және мүмкіндікке енгізілген маңызды жаңартулар туралы хабардар етіп тұрамыз. Біз сізді бағыттаймыз және өмірлік циклді басқару қызметтері арқылы өмірі аяқталған технология мәселелерін шешуге көмектесеміз.</p>	<p>Технология және қауіпсіздік жаңартулары</p> <p>Өмірлік циклді басқару қызметтері</p>	<p>Бұлттық инвестициялар мен инфрақұрылым соңғы шығарылған жаңартуларға үнемі жаңартылып отырады</p> <p>Тұтынушыларда жаңартылған өмірлік циклді басқару жоспары бар болуын қамтамасыз етіңіз</p>
<p><b>Жетекшілермен серіктестік:</b> Біз сізбен серіктестер ретінде жұмыс істейміз, жауапкершілік пен Microsoft инвестицияларыңыздың марапаттарын бөлісеміз. Біз жетекшілеріңіз бен біздің жетекшілеріміз арасында берік байланыстар орнатамыз, осылайша сіздің мақсаттарыңызды түсіне аламыз және жетістіктер бағдарламаларыңызға қолдау көрсете аламыз. Біз Microsoft бұлттық технологияларын пайдалана отырып, нақты нәтижелерді жоспарлауға және қамтамасыз етуге көмектесетін қызметтерді ұсынамыз. Біз сізге жұмысты тезірек бастауға, бұлттық шешімдерді барынша пайдалануға және Microsoft-тан көбірек құндылыққа қол жеткізуге көмектесеміз.</p>	<p>Тұтынушылармен қарым-қатынастарды басқару</p>	<p>Тұтынушы мен Microsoft арасындағы табысты қарым-қатынастар</p>

© 2024 Microsoft корпорациясы. Барлық құқығы қорғалған. Бұл материалдарды Microsoft Corp. корпорациясының тікелей рұқсатынсыз қандай да бір жолмен пайдалануға немесе таратуға қатаң тыйым салынады.

Microsoft және Windows — Microsoft Corporation корпорациясының АҚШ-тағы және/немесе басқа елдердегі тіркелген сауда белгілері.

Осы құжатта аты аталған шын компаниялар мен өнімдердің атаулары тиісті меншік иелерінің сауда белгілері болуы мүмкін.