

„Microsoft“ bendrojo įmonių palaikymo paslaugų aprašas (USSD)

2023 m. liepos
mėn.

Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	3
2	Palaikymo paslaugos.....	4
	2.1 Kaip pirkti	4
	2.2 Paslaugų aprašas	5
	Aktyvios paslaugos.....	5
	Planavimo paslaugos.....	5
	Reaktyviosios paslaugos	10
	Paslaugų teikimo valdymas	12
	2.3 Išplėstinės paslaugos ir sprendimai	14
	Patobulinta specialioji inžinerija.....	15
	Bendras greitesnis reagavimas	17
	Greitas reagavimas.....	19
	„Azure“ renginių valdymas	20
	Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos	22
	Kūrėjo palaikymas.....	22
	„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba.....	23
	Svarbiausių funkcijų palaikymas.....	23
	„Azure Engineering Direct“	23
	Patobulinti kibernetinio saugumo sprendimai.....	23
	2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	28
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga	28
	Kaip pirkti.....	28
	Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos	29
	2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos	29
	2.6 Jūsų pareigos	31

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft“ bendrųjų įmonės palaikymo ir konsultavimo paslaugų aprašas suteikia Jums informacijos apie palaikymo paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“.

Susipažinkite su perkamų paslaugų aprašais: išsiaiškinkite būtinąsias sąlygas, atsakomybės atsisakymo nuostatas, apribojimus ir Jūsų pareigas. Jūsų perkamos paslaugos bus nurodytos „Enterprise Services“ darbo užsakyme (toliau – Darbo užsakymas) arba kitame taikytiname Paslaugų teikimo dokumente, kuriame pateikta nuorodų į šį dokumentą ir į kurį šis dokumentas įtrauktas.

Ne visos šiame dokumente išvardytos paslaugos siūlomos visose šalyse. Kurias būtent paslaugas galima įsigyti konkrečioje vietoje, teiraukitės „Microsoft“ paslaugų teikėjo. Teikiamos paslaugos gali būti pakeistos.

2 Palaikymo paslaugos

„Microsoft“ bendrosios palaikymo paslaugos – tai visapusiškas įmonių palaikymo paslaugų rinkinys, padedantis pagreitinti duomenų perkėlimą į debesį, optimizuoti jūsų IT sprendimus ir pasitelkus technologijas pasinaudoti naujomis verslo galimybėmis bet kuriuo IT gyvavimo ciklo etapu. Palaikymo paslaugas sudaro:

- Aktyvios paslaugos, kurios padeda pagerinti IT infrastruktūrą bei veiklą
- Paslaugų teikimo valdymas siekiant palengvinti planavimo ir įgyvendinimo procesus
- prioretizuotos kasdien visą parą teikiamos problemų sprendimo paslaugos, kad būtų kuo greičiau sureaguota ir sumažintas prastovų laikas

2.1 Kaip pirkti

Pagalba teikiama kaip bazinis paketas, su papildomomis paslaugomis arba patobulintomis paslaugomis ir sprendimais pagal galiojančią bazinio paketo sutartį, nurodytą Įmonių paslaugų darbo užsakyme, kaip aprašyta toliau.

Elementas	Aprašas
Bazinis paketas	Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaguojamojo pobūdžio ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) Jūsų organizacijoje naudojamas žiniatinklio paslaugas, derinys. Jūsų baziniame paslaugų pakete yra „Flex Allowance“* funkcija, kuri leidžia bazinį paketą papildyti aktyviomis paslaugomis (pažymėtos „+“), patobulintomis paslaugomis, sprendimų paslaugomis ir (arba) pritaikytomis aktyviomis paslaugomis. Į bazinį paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“ šiame skyriuje.
Papildomos paslaugos	Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu papildomos palaikymo paslaugos, įskaitant aktyvias paslaugas, gali būti įtrauktos į bazinį paketą ir šiame skyriuje rodomos su ženkliu „+“.
Patobulintos paslaugos ir sprendimai	Palaikymo paslaugos, susijusios su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema, gali būti pridėtos prie Jūsų bazinio palaikymo paketo darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu ir šiame skyriuje taip pat žymimos ženklu „+“.
Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (arba Darbo užsakymuose).

„Flex Allowance“ yra lanksti jūsų pagrindinio paketo kainoraščio dalis, kuri perkant paslaugas gali būti taikoma įsigyti aktyvias paslaugas, patobulintas paslaugas ir sprendimus, aktyvius kreditus ar pritaikytąsias aktyvias paslaugas. Jūsų „Microsoft“ jums suteiks lanksčiąją jūsų bazinio paketo kainoraščio dalį, kuri gali būti naudojama kaip „Flex Allowance“. „Flex Allowance“ paskirstoma taikant tokias sąlygas:

- Apie 20 proc. arba 50 000 USD, priklausomai kuris yra didesnis, jūsų „Flex Allowance“ gali būti panaudota perkant aktyvius kreditus arba pritaikytąsias aktyvias paslaugas.
- „Flex Allowance“ yra skiriama metams, ir visos paslaugos, kurioms buvo taikomas „Flex Allowance“, turi būti išnaudotos per atitinkamą metų laikotarpį.
- „Flex Allowance“ negali būti naudojama paslaugų teikimo valdymo paslaugoms, kaip apibrėžta toliau.
- Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą su „Flex Allowance“ ir norite ją pakeisti kitos rūšies paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyviai paslaugai, jei tokia yra teikiama ir apie tai susitarta su paslaugos teikimo vadybininku.
- Visos pagal „Flex Allowance“ numatytos paslaugos turi būti paskirstytos iki sutarties galiojimo pabaigos, priešingu atveju jos nustos galioti.

2.2 Paslaugų aprašas

Elementai, kurie yra kartu su Jūsų palaikymo paslaugų paketu, aprašyti šiame skyriuje. Taip pat išvardytos paslaugos, kurios gali būti įtrauktos į Jūsų bazinį paketą arba pridedamos sutarties galiojimo metu.

Aktyvios paslaugos

Aktyvios paslaugos padeda užkirsti kelią problemoms jūsų „Microsoft“ aplinkoje ir bus planuojamos padėti užtikrinti išteklių prieinamumą ir pristatymą taikomo Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu. Toliau pateiktos teikiamos aktyvios paslaugos teikiamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai aprašyta jūsų Darbo užsakyme. Ne visos paslaugos ir ne visose geografinėse vietovėse gali būti teikiamos vietoje. Pristatymas bus vykdomas nuotoliniu būdu, išskyrus atvejus, kai raštu susitarta kitaip ir už papildomą mokestį arba kai aiškiai nurodyta, kad paslauga teikiama vietoje.

Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugos – tai dabartinės infrastruktūros, duomenų, programų ir apsaugos aplinkos peržiūra ir įvertinimas, kad pagal gautus rezultatus būtų galima jums padėti planuoti pataisymus, versijos naujinius, visuotinį diegimą ar sprendimų įdiegimą.

Planavimo paslaugų tipai	Planas
Koncepcijos pagrindimas	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti

Koncepcijos pagrindimas: paslauga, kuri pateikia faktinius įrodymus, suteikiančius klientui galimybę pačiam įvertinti pasiūlyto techninio sprendimo tinkamumą. Toks įrodymas gali būti teikiamas darbo prototipų, dokumentų ir projektų pavidalu, tačiau dažniausiai jis negali būti gamybai paruoštas rezultatas.

Igyvendinimo paslaugos

Igyvendinimo paslaugos suteikia techninių ir projektų valdymo patarimų, kad galėtumėte pagreitinoti „Microsoft“ technologijų sprendimų projektavimą, kūrimą, perkėlimą, naujinimą ir įdiegimą.

Igyvendinimo paslaugų tipai	Planas
Parengimo paslaugos	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Parengimo paslaugos: Tiesioginis bendravimas su „Microsoft“ darbuotoju padedant tiekti, perkelti, atnaujinti ar kurti funkcijas. Tai gali būti pagalba planuojant ir tvirtinant atitikties įrodymo arba gamybos darbo krūvį naudojant „Microsoft“ produktus.

Priežiūros paslaugos

Priežiūros paslaugos padeda išvengti problemų „Microsoft“ technologijų aplinkoje. Paprastai jos planuojamos prieš teikiant paslaugas, taip užtikrinant išteklių prieinamumą.

Techninės priežiūros paslaugų tipai	Planas
Vertinimas pareikalavus	✓
Vertinimo programa	+
Vertinimas neprisijungus	+
Aktyvus stebėjimas	+
Aktyviosios operacijų programos (POP)	+
Rizikos ir sveikatos vertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga)	+

✓ - Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Vertinimas pareikalavus: Prieiga prie savitarnos, internetinės automatizuotos vertinimo platformos, naudojančios žurnalų analizę, skirtą analizuoti ir įvertinti „Microsoft“ technologijų įgyvendinimą. Vertinimai pagal užsakymą apima ribotas technologijas. Naudodamiesi šia vertinimo paslauga, reikia aktyvios „Azure“ paslaugos su tinkamais duomenų apribojimais, kad būtų galima pasinaudoti paklausos vertinimo paslauga. „Microsoft“ gali suteikti pagalbą atliekant pirminį paslaugos konfigūravimą. Kartu su užsakomojo įvertinimo paslaugomis ir už papildomą mokestį vietinis „Microsoft“ darbuotojas (iki dviejų dienų) arba nuotolinis „Microsoft“ darbuotojas (iki vienos dienos) gali padėti analizuoti duomenis ir teikti pirmenybę regeneravimo rekomendacijoms pagal jūsų paslaugų sutartis. Kai kuriose geografinėse vietovėse vertinimo vietoje paslauga gali būti neteikiama.

Vertinimo programa: Dizaino, techninio realizavimo, operacijų arba jūsų „Microsoft“ technologijų pakeitimų tvarkymo pagal „Microsoft“ rekomenduojamą praktiką vertinimas. Atlikus vertinimą,

„Microsoft“ darbuotojas, dirbdamas tiesiogiai su jumis, sieks ištaisyti galimas problemas ir pateiks techninio jūsų aplinkos vertinimo ataskaitą, į kurią gali būti įtrauktas problemų sprendimo planas.

Įvertinimas atjungties režimu: Automatizuotas jūsų „Microsoft“ technologijų sprendimo įvertinimas, remiantis nuotoliniu būdu surinktais duomenimis arba tais, kuriuos „Microsoft“ inžinierius surenka Jūsų įmonėje. „Microsoft“ išanalizuoja surinktus duomenis, naudodama įrankius įmonės patalpose, ir jums pateikiama išvadų ataskaita su pataisymų rekomendacijomis.

Aktyvus stebėjimas: Techninių operacijų stebėjimo įrankių teikimas ir rekomendacijos, kaip sureguliuoti serveryje vykdomus incidentų valdymo procesus. Ši paslauga jums padeda kurti incidentų matricas, atlikti didelių incidentų apžvalgas ir sukurti tvarios inžinerijos komandos struktūrą.

Aktyvių operacijų programos (POP): Kartu su jūsų darbuotojais atliekama planavimo, kūrimo, diegimo arba naudojimo operacijų peržiūra, lyginant jas su „Microsoft“ rekomenduojama praktika. Tokią peržiūrą atlieka „Microsoft“ darbuotojas įmonėje arba nuotoliniu būdu.

Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga): Automatinis jūsų „Microsoft“ technologijų pritaikymo įvertinimas, naudojant nuotoliniu būdu surinktus duomenis. Surinktus duomenis analizuoja „Microsoft“, kad sudarytų rezultatų ataskaitą, kurioje būtų pateikiamos patobulinimų rekomendacijos. Ši paslauga gali būti teikiama vietoje ar nuotoliniu būdu.

Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugos – tai galimybė klientui gauti kuo didesnę grąžą iš investicijų į technologijas. Šios paslaugos apima nuotolinį debesies paslaugų administravimą, „Microsoft“ produktų galimybių pritaikymą pagal galutinio vartotojo poreikius ir užtikrina patikimą apsaugos bei tapatybės nustatymo sistemos veikimą.

Optimizavimo paslaugų tipai	Planas
Pritaikymo paslaugos	+
Su programų kūrimu susijusios paslaugos	+
IT paslaugų valdymas	+
Saugos paslaugos	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Pritaikymo paslaugos: Pritaikymo palaikymo paslaugos teikia paslaugų, padedančių jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketą. Tai apima paramą kuriant ir įgyvendinant jūsų pokyčių pritaikymo žmonėms dirbti strategiją. Klientai turi prieigą prie išteklių, susijusių su patirtimi, žiniomis ir susietų „Microsoft“ rekomenduojamų praktikų, padedančių priimti programą.

Su programų kūrimu susijusios paslaugos: Paslaugos skirtos padėti jūsų personalui kurti, visuotinai diegti ir palaikyti programas, sukurtas naudojant „Microsoft“ technologijas.

Paslaugų išvalgos kūrėjams: Kasmetinis jūsų programų kūrimo praktikos vertinimas, padedantis klientams pasirinkti rekomenduojamą programų ir sprendinių kūrimo „Microsoft“ platformose praktiką.

Programų kūrimo palaikymo paslaugos: Suteikia pagalbą kuriant ir kuriant programas, integruojančias „Microsoft“ technologijas su „Microsoft“ platforma, kurios specializuojasi „Microsoft“ kūrimo įrankiuose ir technologijose, ir parduodamos kaip darbo valandų skaičius, nurodytas jūsų Darbo užsakyme.

IT paslaugų valdymas: Paslaugų, skirtų padėti jums atnaujinti savo pasenusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinius inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT paslaugų valdymo paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu. IT paslaugų valdymas – paslaugos gali būti pritaikytos pagalbinių paslaugų programos elementas, prieinamas už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžtas pavyzdyje ir nurodytas jūsų Darbo užsakyme.

Saugos paslaugos: „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Saugos paslaugos gali būti vienas iš pritaikytų palaikymo paslaugų programos elementų, yra siūlomos už papildomą mokestį ir aprašytos Darbo užsakyme nurodytame priede.

Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugos padeda pagerinti jūsų techninės priežiūros specialistų techninius ir operacinius įgūdžius, nes jie gali pasinaudoti vietoje, nuotoliniu būdu ar paprašius teikiamais patarimais.

Mokymo paslaugų tipai	Planas
Mokymas pagal poreikį	✓
Žiniatinkliai	✓
Bendrojo pobūdžio pokalbiai	+
Seminarai	+

✓ – Priedama kaip bazinio paketo dalis.

⊕ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Mokymas pagal poreikį: Prieiga prie internetinės mokymo medžiagos ir internetinių laboratorijų kolekcijos iš „Microsoft“ palaikymo inžinierių sukurtos dirbtuvių bibliotekos skaitmeninės platformos.

Žiniatinkliai: Prieiga prie „Microsoft“ vykdomų mokomųjų sesijų, prieinama daugybe paramos ir „Microsoft“ technologijų temų, pristatoma nuotoliniu būdu internete.

Bendrojo pobūdžio pokalbiai: Trumpos sąveikiosios paslaugos, paprastai tai yra vieną dieną trunkantys seminarai paskaitos ir demonstracijos formatu, kuriuose aptariami produktai ir palaikymo klausimai. Seminarus veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu.

Seminarai: Pažengusiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos. Juos veda „Microsoft“

darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima pirkti kiekvienam laikojuo arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta jūų Darbo užsakyme. Seminarų medžiagą galima įrašinėti tik gavus aiškų rašytinį „Microsoft“ leidimą.

Papildomos aktyvios paslaugos

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Planas
Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos)	+
Konsultantas palaikymo technologijų klausimais	+
Aktyvusis spartintuvas	+
Paskirtasis inžinerijos padalinys	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Pritaikytos aktyvios paslaugos: Apibrėžtos apimties užduotys panaudojant „Microsoft“ išteklius, siekiant teikti paslaugas kliento asmeniškai arba internetu, kitaip neapibūdintais šiame dokumente. Šie įsipareigojimai apima priežiūros, optimizavimo ir švietimo paslaugų tipus.

Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA): „Microsoft“ darbuotojo teikiama pritaikytoji paslauga, kuria vertinama technologija, padedanti pasiekti kliento verslo tikslus, be kita ko, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikomumą. Teikiant šią paslaugą gali būti parengtas kliento aplinkai ir verslo tikslams pritaikytas planas ir techninės rekomendacijos.

Aktyvusis spartintuvas: „Microsoft“ darbuotojo teikiama paslauga, kurią sudaro numatytas paslaugų rinkinys, skirtas padėti pasiekti techninius ir verslo tikslus, siekiant pašalinti su diegimu susijusią riziką, padidinti pasiekiamumą arba optimizuoti sprendimo veikimą. Naudodamas programavimo taktiką „Microsoft“ darbuotojas apibrėžia tokiai užduočiai atlikti reikalingus veiksmus, kurie gali būti, be kita ko, atitikties spragų analizė, įtraukimas, optimizavimas, žinių perdavimas, dizaino tvirtinimas ir įgyvendinimo planas.

Paskirtasis inžinerijos padalinys (DE): Pasirinktas ir į rezultatus orientuotas (-i) sprendimas (-ai), pagrįstas (-i) „Microsoft“ rekomenduojama praktika ir principais, kuris (-ie) padės greičiau pasiekti vertę, Pagrindinis ekspertas glaudžiai bendradarbiaus su jūų komanda ir teiks išsamias technines rekomendacijas, o prireikus pasitelks kitus „Microsoft“ ekspertus, kad padėtų diegti ir (arba) optimizuoti jūų „Microsoft“ sprendimus. Teikiamos paslaugos nuo įvertinimo ir planavimo, kvalifikacijos kėlimo ir projektavimo iki konfigūravimo ir įgyvendinimo.

Kitos aktyvios paslaugos	Planas
Aktyvūs kreditai	+

Aktyvūs kreditai: Keičiamų paslaugų, atstovaujamų kreditais, vertė jūų Darbo užsakyme. Aktyvūs kreditai gali būti iškeisti arba pritaikyti vienai ar kelioms apibrėžtomis papildomoms paslaugoms, kaip aprašyta šiame dokumente, ir pagal dabartinius tarifus, kuriuos teikia jūų

„Microsoft“ paslaugų atstovas. Pasirinkę galimą papildomą paslaugą, mes atskaičiuosime šios paslaugos vertę iš savo kredito balanso, suapvalintu iki artimiausio vieneto.

Reaktyviosios paslaugos

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra sunaudojamos pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaktyviosios paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Visa reaktyvioji pagalba teikiama nuotoliniu būdu.

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos	
Patariamoji pagalba	✓
Problemų sprendimo paslaugos	✓
Reaguojamojo pobūdžio paslaugų valdymas	✓
Pagrindinės priežasties analizė	+
Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo papildinys	+

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Konsultacinis palaikymas: Telefonu teikiama pagalba IT profesionalams greitai išsprendžiamų (ne ilgiau nei per 6 val.) ir nenumatytų problemų atvejais. Teikiant konsultacinio palaikymo paslaugas gali būti teikiamos konsultacijos, teikiamos konsultacijos, perduodamos žinios; tokios paslaugos skirtos padėti jums diegti ir naudoti „Microsoft“ technologijas taip, kad būtų išvengta bendrų pagalbos problemų ir dėl to gali sumažėti sistemos gedimų tikimybė. Architektūra, sprendimų kūrimo ir pritaikymo scenarijai nėra laikomi konsultacinio palaikymo paslaugomis.

Problemų sprendimo paslaugos: Ši pagalba problemoms, susijusioms su specifiniais simptomais naudojant „Microsoft“ produktus, apima konkrečios problemos, klaidos pranešimo ar funkcijų, kurios neveikia, kaip nurodyta „Microsoft“ produktuose, trikčių šalinimą. Įvykiai gali būti inicijuojami telefonu arba pateikiami per internetą. Palaikymo užklausas dėl paslaugų ir produktų, kurių netvarko atitinkamas paslaugų palaikymo portalas, perima „Microsoft Services“ žiniatinklio portalas.

Sunkumo apibrėžimai ir „Microsoft“ apskaičiuotas pradinis atsakymo laikas detaliai aprašytas atsakymų lentelėse, pateiktose toliau. Sąvoka „Atsakymas po pirmojo skambučio“ apibrėžiama kaip pirminis neautomatizuotas kontaktas telefonu arba el. paštu.

Jūsų prašymu galime bendradarbiauti su trečiųjų šalių technologijų tiekėjais, kurie padėtų išspręsti sudėtingų produktų sujungimo su daugeliu gamintojų problemas, tačiau tai yra trečiosios šalies pareiga remti produktą.

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai, pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad sunkumo lygis pasikeistų įvykio metu, jei tai turėtų įtakos verslui.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1 svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas.</p> <p>Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai¹ - Atsiliepiamas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepiamas į pirmąjį skambutį per vieną valandą ar greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba A</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p> <p>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</p>	<p>Atsakymas į pirmą skambutį per valandą arba greičiau</p> <p>Kritinių situacijų incidentų sprendimas²</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą²</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba B</p> <p>Vidutiniškas poveikis verslui:</p> <p>Nežymus sutrikimas ir nedidelis paslaugų kokybės pablogėjimas, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi</p> <p>Būtina imtis veiksmų per dvi darbo valandas⁴</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per dvi valandas ar greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis⁴</p>	<p>Atitinkamų išteklių prisidėti prie „Microsoft“ pastangų skyrimas</p> <p>Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba C</p> <p>Minimalus poveikis verslui:</p> <p>Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be sutrikimų</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per keturias valandas ar greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis⁴</p>	<p>Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija</p> <p>Reaguojama per 24 val</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
---------------------	------------------------	------------------------

Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas⁴

¹ Jūsų „Azure“ komponentų gedimo atveju nurodytas atsakymo laikas netaikomas „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugomis arba sąskaitų išrašymo ar prenumeratos valdymui.

² Kritinių situacijų vadybininkai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

³ Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų išteklių arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

⁴ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymas: Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymas užtikrina palaikymo incidentų priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką paramą. Užtikrinant reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymą visiems prašymams suteikti palaikymo paslaugas teikiamas paslaugų pristatymo valdymas.

Kaip parodyta pirmiau esančiose atsakymo į incidentus lentelėse, B ir C incidentų atveju paslauga teikiama klientui pateikus prašymą „Microsoft“ darbuotojui, kuris gavęs prašymą taip pat gali atlikti papildomus atnaujinimus. 1-ojo lygio ir A kategorijos svarbos incidentų atveju automatiškai inicijuojamas ir vykdomas eskalavimo procesas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną bei parengti veiksmų planą.

Jei norite gauti paslaugas ne darbo valandomis, galite pirkti papildomas reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo valandas.

Esminės priežasties analizė: Kai bus aiškiai paprašyta prieš incidentą uždaryti, mes atliksim struktūriškai analizuojant galimas vieno incidento priežastis arba kelias susijusias problemas. Jūs būsite atsakingas už darbą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. Pagrindinių priežasčių analizė yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta.

Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo plėtinys: Norėdami užtikrinti reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo paslaugas galite nuspręsti įsigyti papildomų paslaugos valandų. Atitinkami specialistai veiks nuotoliniu būdu, paslaugas teiks darbo valandomis raštu sudarytame susitarime nurodytoje laiko zonoje. Nuotolinės operatyviosios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos Jūsų šnekamąja kalba. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų pristatymo valdymas (SDM) yra įtrauktas į Jūsų palaikymo tarnybas, nebent šiame dokumente arba Jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Papildoma pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtas perkant papildomas paslaugas arba išplėstines paslaugas bei sprendimus.

SDM paslaugas skaitmeninėmis priemonėmis teikia paskirtas klientų sėkmės paskyros vadybininkas. Toks įvardytas darbuotojas gali veikti nuotoliniu būdu arba vietoje Jūsų vietovėje.

Paslaugų teikimo valdymas (SDM)

Gali būti teikiamos tokios SDM paslaugos:

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Planas
Pagalba kliento organizacijai	✓
Nurodymai dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių	✓
Programos plėtra ir valdymas	✓
Vieninga pagalbos įmonėms paslauga	✓
Debesies sėkmės programa	+
Debesies sprendimų architektas kūrėjas	✓ ¹
Ryšių su vadovais valdymas	✓
Paslaugų pristatymo valdymo papildinys	+
Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas	+

✓ - Priedama kaip bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

✓¹ – Papildomos paslaugos kurias gali teikti „Microsoft“.

Kliento organizacijos skatinimas: Jūsų įvardytam Palaikymo paslaugos administratoriui teikiamos rekomendacijos ir informacija apie tai, kaip valdyti jūsų bendrojo palaikymo paslaugas ir paruošti jus naudotis skaitmeninėmis ir reaguojamojo pobūdžio bendrojo palaikymo paslaugomis.

Rekomendacijos dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių: Jums teikiama informacija apie numatytus produktus ir paslaugų charakteristikas ir pasikeitimus, ir „Microsoft“ technologijų saugumo biuleteniai.

Programos plėtra ir valdymas: Paslaugos, skirtos planuoti, siūlyti ir valdyti palaikymo programos paslaugas visoje jūsų organizacijoje, siekiant padėti jums gauti didesnės vertės iš jūsų investicijų į „Microsoft“ technologijas ir paslaugas. „Microsoft“ gali rekomenduoti įvairias paslaugas, skirtas padėti jums pasiekti pagrindinių verslo ir technologijos tikslų, išnaudoti jūsų pagrindinio paketo palaikymo pajėgumus ir tam tikras papildomas paslaugas, kokias jūsų organizacija gali įsigyti.

Bendrojo palaikymo paslaugų parengimas: Veikla, skirta palaikyti jūsų naudojamą bendrojo palaikymo paslaugomis, taip pat pristatyti ir skatinti savitarnos pajėgumus internetiniame palaikymo portale, siekiant užtikrinti galimybę laiku naudotis bendrojo palaikymo paslaugomis.

Debesies sėkmės programa: Planavimo ir pristatymo paslaugos, skirtos jums padėti pasiekti konkrečių debesies tikslų, įgalinti jus greičiau įgyvendinti, priimti ir realizuoti „Microsoft“ debesų technologijų vertę.

Debesies sprendimų architektas kūrėjas: „Microsoft“ darbuotojas, kuris specializuojasi kūrimo srityje, teikiantis strategines konsultacijas ir rekomendacijas dėl galimų inovacijų diegimo pagreitinimo ir veiksmingumo didinimo programinės įrangos kūrimo ciklo laikotarpiu. Tokį darbuotoją „Microsoft“ gali paskirti atsižvelgdamas į sąlygas.

Ryšių su vadovais valdymas: Veikla, skirta užtikrinti, kad „Microsoft“ palaikymo komandos veikla būtų suderinta su jūsų organizacijos strateginiais prioritetais, ir tokia komanda palaikytų ryšius su pagrindiniais verslo ir technologijų sprendimus priimančiais vadovais.

Paslaugų pristatymo valdymo papildinys: Galite nuspręsti pirkti papildomus individualius SDM išteklius, kad galėtumėte teikti paslaugų pristatymo valdymo paslaugas, pagal iš anksto numatytą darbo apimtį, kuri šiame dokumente nėra aiškiai apibrėžta. Ši paslauga taip pat teikiama atsižvelgiant į turimus „Microsoft“ išteklius. Tokie darbuotojai dirba nuotoliniu būdu arba vietoje jūsų vietovėje. Jei paslauga teikiama vietoje, taikomi toliau nurodyti apribojimai.

Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas: Jūsų kliento sėkmės paskyros valdymo specialistas gali atvykti į įmonę, tačiau už tokius apsilankymus gali tekti sumokėti papildomą mokestį. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

2.3 Išplėstinės paslaugos ir sprendimai

Šalia paslaugų, teikiamų kaip pagrindinio paketo dalis arba kaip papildomos paslaugos, galima įsigyti šias papildomas paslaugas ir sprendimus. Patobulintos paslaugos ir sprendimai galimi už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžti jūsų Darbo užsakyme nurodytame Priede.

Paslauga	Planas
Patobulinta specialioji inžinerija	+
Bendras greitesnis reagavimas	+
Greitas reagavimas	+
„Azure“ įvykių valdymas	+
„O365 Engineering Direct“	+
Kūrėjo palaikymas	+ ¹
„GitHub Engineering Direct“	+
Parama ypatingos svarbos misijai	+
„Azure Engineering Direct“	+
Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

+¹ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti iki riboto maksimalaus kiekio.

Patobulinta specialioji inžinerija

Patobulinta specialioji inžinerija (EDE): A Pasirinktinė paslauga, užtikrinanti išsamią ir nuolatinę techninę pagalbą klientams, naudojantiems sudėtingus scenarijus. Šis pasiūlymas pritaikytas kliento poreikiams ir rezultatams, paskiriant tam tikrą inžinierių, kuris gerai išmano kliento aplinką ar sprendimą ir padeda siekti kliento verslo tikslų, įskaitant, bet neapsiribojant, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikymą. EDE paslaugos gali būti perkamos pagal iš anksto nustatytus pasiūlymus arba kaip užsakytų valandų paketas, kuris gali būti naudojamas tam tikros apimties aktyvioms paslaugoms teikti.

Perkant kaip valandas, suteiktos ar išnaudotos EDE paslaugos išskaitomos iš Jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Iš anksto apibrėžti EDE pasiūlymai yra pritaikyti Jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Šiuose pasiūlymuose nurodytos privalomos įdiegti privalomos iš anksto apibrėžtos aktyvios paslaugos.

Toliau išvardytos pagrindinės EDE paslaugų teikimo sritys:

- Padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus Jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie Jūsų informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją efektyvumui optimizuoti.
- Dokumentuoti ir dalytis su jumis rekomendacijomis dėl su palaikymo paslaugomis susijusių rezultatų (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų) naudojimo
- Užtikrinti Jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis.
- Jūsų IT komandos techninių ir operacinių įgūdžių tobulinimas.
- strategijų, padedančių užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą kūrimas ir taikymas.
- Padėti nustatyti pagrindinę pasikartojančių incidentų priežastį ir teikti rekomendacijas, kad būtų išvengta tolesnių nustatytų „Microsoft“ technologijų sutrikimų

Nepriklausomai nuo to, kaip įsigyjama EDE, ištekliai paskirstomi, nustatomi pagal prioritetus ir priskiriami remiantis šalių susitarimu, pasiektu per pradinį susitikimą, ir dokumentuojami kaip paslaugų teikimo planavimas. Daugiašalis klientas turi priskirti EDE prie vietos, kurioje sudaroma sutartis, prieš pradėdamas planuoti paslaugų teikimą.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Turite turėti galiojančią „Microsoft Bendro greitesnio reagavimo sutartį, kad galėtumėte palaikyti Jums teikiamas EDE paslaugas. Jei Jūsų „Microsoft Unified Support Services“ sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, EDE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- EDE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius.
- EDE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos Darbo užsakyme.

- EDE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme.
- EDE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai darbų vykdymo vietoje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.

Reaktyvioji patobulinta paskirtoji inžinerija (REDE): Nuodugnus ir nuolatinis techninis dalyvavimas, orientuotas į spartesnę reaktyviosios pagalbos incidentų, susijusių su konkrečiais jūsų pasirinktais „Microsoft“ produktais ir internetinėmis paslaugomis, nurodytais Jūsų darbo užsakyme, sprendimą. REDE paslaugas teiks paskirtas inžinierius, kuris įgis išsamių žinių apie „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų naudojimą Jūsų aplinkoje. Panaudotos ir pateiktos REDE paslaugų valandos išskaitomos iš Jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Pagrindinės EDE paslaugų teikimo sritys:

- Surengti pradinį susitikimą, skirtą prioritetams ir rekomendacijoms aptarti. Šio susitikimo rezultatai bus įrašyti Jūsų paslaugų teikimo plane.
- Dalyvauti sprendžiant 1 svarbos lygio ir A svarbos lygio palaikymo incidentus.
- Jūsų prašymu dalyvauti sprendžiant kito sunkumo palaikymo incidentus.
- Bendradarbiauti su Paslaugų teikimo valdymo ir Reaktyvaus palaikymo valdymo ištekliais, taip pat kitais „Microsoft“ ištekliais, dalyvaujantįs palaikymo incidentų veikloje, kad padėtumėte veiksmingai ir efektyviai spręsti reaktyvaus palaikymo incidentus ir planuoti būsimų incidentų prevenciją.
- **Reaktyviosios paslaugos**
 - Plėtoti ir palaikyti išsamias žinias apie mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimą Jūsų aplinkoje ir įtraukti šias žinias į savo veiklą, susijusią su palaikymo incidentų sprendimu.
 - Teikti „Microsoft“ techninės pagalbos inžinieriams informaciją apie mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimą Jūsų aplinkoje.
 - Teikti pažangias trikčių diagnostikos ir derinimo žinias, padedant greičiau spręsti palaikymo incidentus.
 - Jei įmanoma, atlikti pagrindinių priežasčių analizę, susijusią su „Microsoft“ produktais ir internetinėmis paslaugomis, ir pateikti rekomendacijas, kaip panašias problemas būtų galima sumažinti ateityje.
 - Be to, prireikus REDE inžinierius gali pasitelkti papildomus techninius išteklius.
- **Aktyvios paslaugos**
 - Dokumentuoti ir dalytis su jumis rekomendacijomis dėl aktyvių palaikymo paslaugų naudojimo (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų), siekiant nustatyti galimybes pagerinti veikimo laiką ir sumažinti svarbiausių verslo funkcijų sutrikimus.
 - Jūsų prašymu REDE inžinierius gali atlikti sutartas aktyvias paslaugas.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Kad mes galėtume Jums teikti REDE paslaugas turite sudaryti ir „Microsoft Unified Support Services“ sutartį, ir užtikrinti jos galiojimą. Jei Jūsų „Microsoft Unified Support Services“ sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, REDE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- Be „Microsoft“ techninių sprendimų specialistų skiriamas REDE inžinierius, atsakingais už palaikymo incidentų sprendimą.
- REDE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos standartiniu laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius.
- REDE paslaugos teikiamos nurodytoje (-ose) pagalbos vietoje (-ose), kurioje (-iose) tokios paslaugos įsigytos, kaip nurodyta Jūsų darbo užsakyme.
- REDE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Tais atvejais, kai dėl apsilankymų vietoje susitariama abipusiu susitarimu ir už juos iš anksto nesumokama, mes išrašysime Jums sąskaitą už pagrįstas kelionės ir išlaidas.
- REDE paslaugos nekeičia reaktyviosios pagalbos incidentų reagavimo laiko, taikomo pagal kitus „Microsoft“ palaikymo pasiūlymus.

Jūsų pareigos

REDE paslaugų naudos optimizavimas priklauso nuo to, ar įvykdysite šias pareigas. Jei nesilaikysite toliau nurodytų pareigų, gali vėluoti paslaugų teikimas arba gali būti apsunkintas mūsų gebėjimas teikti paslaugas.

- Suteiksite REDE inžinieriui orientacines žinias, mokymus, dokumentaciją ir kitus reikalingus pranešimus, kad galėtumėte išsamiai susipažinti su mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimu savo aplinkoje.
- Turite inicijuoti prašymus teikti pagalbą sprendžiant incidentus ir aktyviai dalyvauti mums diagnozuojant ir sprendžiant palaikymo incidentus.
- Privalote veikti kaip savo aplinkos administratorius.
- Paprašius privalote pateikti trikčių diagnostikos informaciją (pvz., derinimo ir sekimo žurnalo failus).

Bendras greitesnis reagavimas

Bendras greitesnis reagavimas: Bendrojo greitesnio reagavimo paslaugos (UER) užtikrina greitesnį reagavimo palaikymą jūsų produktams ir debesijos paslaugoms, užtikrinant greitesnį visų kritinių situacijų incidentų („kritinių situacijų“) nukreipimą ir priskiriant jums paskirtus išteklius iš pagreitinto incidentų valdymo komandos, kad būtų galima pagerinti reagavimo į incidentus valdymą. Klientai gali įsigyti bendrojo greitesnio reagavimo paslaugą papildomai prie „Unified Enterprise“ bazinės palaikymo sutarties arba pridėti ją bet kuriuo aktyvios „Unified Enterprise“ bazinės palaikymo sutarties galiojimo metu.

Norėdami gauti „Microsoft“ produktų ir debesijos paslaugų UER pagalbą, turite pranešti apie incidentą telefonu arba internetu. Jei pradėta spręsti 1 arba A svarbos lygio užklausa, jūsų užklausa dėl problemų sprendimo pagalbos bus automatiškai nukreiptos nustatant ilgesnį atsako laiką, o vyresniojo incidentų vadybininko komanda bus automatiškai paskirta valdyti incidentą.

Pagreitintas incidentų valdymas: Pagreitinoto incidentų valdymo paslauga teikiama ištisą parą, visas dienas visiems 1 arba A svarbos lygio užklausų sprendimo pagalbos prašymams. Klientams priskiriami konkretūs darbuotojai, išmanantys kliento verslo tikslus ir aplinką. Šie darbuotojai skiriami kartu su techninio sprendimo specialistais ir yra atsakingi už visų kritinių situacijų incidentų sprendimą, kad jos būtų laiku išspręstos ir užtikrinta aukšta pagalbos teikimo kokybė. Su klientui paskirtais pagreitinto incidentų valdymo komandos darbuotojais galima tiesiogiai susisiekti el. paštu 24 valandas per parą ir visomis savaitės dienomis, jis užtikrina nuolatinę techninę pažangą, teikdamas jums informaciją apie padėtį, atnaujinimus ir veiksmų planą.

Bet kokio 1 svarbos lygio incidento atveju greitesnio incidentų valdymo komandos narys taip pat atliks peržiūrą po incidento kartu su klientu, klientų aptarnavimo vadybininku ir kitais Jūsų paskyros komandos nariais, kad sustiprintų Jūsų verslą ir užkirstų kelią būsimiems trikdžiams ir problemoms. Susitikimo metu greitesnio incidentų valdymo komandos narys pateikia reagavimo į incidentus apžvalgą, įskaitant pasiekimus ir tobulintinas sritis, ir kartu su jūsų klientų aptarnavimo abonentų administratorius parengs rekomendacijas, kaip ištaisyti padėtį, kad būtų galima aktyviai mažinti būsimų atvejų skaičių ir tobulinti jūsų sprendinius.

Pagrindinių priežasčių analizė (Root Cause Analysis, RCA) yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta. RCA nėra „Unified Enhanced Response“ paslaugos dalis, tačiau įvykus incidentui jos gali paprašyti CSAM arba sustiprinto incidentų valdymo grupės nariai. Greitesnio incidentų valdymo komandos narys jus informuos, ar galima atlikti RCA, susijusią su paveikta „Microsoft“ technologija, ar už RCA atlikimą bus taikomas papildomas mokestis, ir kartu su CSAM inicijuos RCA, jei ją galima atlikti ir jei klientas to aiškiai prašo iki incidento išsprendimo. Būsime atsakingi už bendradarbiavimą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte medžiagą, pavyzdžiui, prisijungimo failus, tinklo įrašus ar kitą diagnostinę informaciją, reikalingą RCA užbaigti.

Kad jūsų greitesnio incidentų valdymo komandos narys susipažintų su jūsų tikslais ir aplinka, turite pateikti dokumentus, jei to prašoma, ir dalyvauti įvadiniame susitikime per pirmąsias 60 sutarties galiojimo dienų.

Šie ištekliai bus naudojami nuotoliniu būdu. Greitesnio incidentų valdymo paslauga teikiama anglų, kinų ir japonų kalbomis. Šiame pasiūlyme nėra galimybės teikti greitesnio incidentų valdymo paslaugas pagal regionuose ribojamus, pilietybės reikalaujamus ar patvirtintus teikimo išteklius.

UER reaguojamojo pobūdžio paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra sunaudojamos pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaktyviosios paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Visa reaktyvioji pagalba teikiama nuotoliniu būdu. Be pagal poreikį teikiamų reaguojamojo pobūdžio paslaugų jūsų greitesnio incidentų valdymo komandai ir CSAM nustatytos valandos, skirtos reaguojamojo pobūdžio pagalbos valdymui ir paslaugų teikimo valdymui, yra įtrauktos į įvadinę veiklą, kas ketvirtį vykstančius susitikimus su greitesnio incidentų valdymo komanda ir 1 svarbos lygio (Sev 1) peržiūras po incidento. Papildomi ar dažnesni susitikimai galimi pateikus prašymą ir gavus išankstinį „Microsoft“ sutikimą, jei turite išteklių, jei nuspręsite įsigyti papildomų valandų, kad jūsų greitesnio incidentų valdymo komanda ir klientų sėkmės klientų aptarnavimo vadybininkas užtikrintų papildomą reaguojamojo pobūdžio pagalbos valdymą ir paslaugų teikimo valdymą.

UER reikia įsigyti tik priimančiosios šalies vietovei, jei klientas yra sudaręs daugiašalę bendrąją sutartį. Teikiant reaguojamojo pobūdžio patobulintus sprendimus visos UER paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu kitose vietose, išskyrus Priimančiosios šalies vietą, išskyrus įtrauktas paslaugų teikimo valdymo valandas, kurias skiria Priimančioji šalis ir valdo Priimančiosios šalies klientų sėkmės abonentų administratorius.

Bendrojo greitesnio atsako svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1 svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas.</p> <p>Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai¹</p> <p>- Atsiliepiamas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepiamas į pirmąjį skambutį per 30 minučių ar greičiau</p> <p>Vyresnysis incidentų vadybininkas² priskiriamas automatiškai</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba A</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėja paslaugų kokybė</p> <p>Reikia sureaguoti per 30 minučių</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 30 minučių ar greičiau</p> <p>Vyresnysis incidentų vadybininkas² priskiriamas automatiškai</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą²</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>

¹ Nurodytas reagavimo laikas, skirtas „Azure“ komponentams, netaikomas JAV vyriausybės debesies „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, A40, „Azure Media Service“, „Azure Stack“, „Test Base for M365“, „Microsoft Mesh“ arba „Universal Print“.

² Greitesnio incidentų valdymo darbuotojai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

³ Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų specialistų arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

Greitas reagavimas

Greitas atsakas: „Rapid Response“ teikia pagreitintą reaktyviąją pagalbą Jūsų debesijos paslaugoms, nukreipdama pagalbos incidentus techniniams ekspertams ir prireikus įsitraukdama į debesijos paslaugų operacijų komandas.

Norėdami gauti „Microsoft Azure“ komponentų greitojo reagavimo paslaugas, turite registruoti incidentą atitinkamame debesijos paslaugų portale. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklauskos bus tiesiogiai nukreipiamos į greitojo reagavimo pagalbos eilę, kurioje dirba specialiai paskirta inžinierių komanda, turinti patirties debesijos paslaugų srityje. Nors incidentams išspręsti gali prireikti standartinių produktų

pagalbos specialistų, pirmiausia už incidentus ištisą parą, visus metus atsakinga yra greitojo reagavimo darbo grupė.

Jūsų „Azure“ komponentų problemų sprendimo reagavimo laikas nurodytas lentelėje toliau ir yra ilgesnis už numatomą bazinio paketo pagalbos teikimo laiką. Greitasis reagavimas netaikomas šioms paslaugoms: „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Universal Print“, „Test base for M365“, ar „Microsoft Mesh“.

Greitojo reagavimo paslauga perkama atsižvelgiant į turimus išteklius. Daugiau informacijos apie galimybę įsigyti šią paslaugą galite rasti pas klientų sėkmės paskyros vadybininko.

„Greito atsako“ svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1 svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia atkreipti dėmesį per 15 min</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau</p> <p>Nepertraukimas paslaugų teikimas 24x7 režimu¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų²</p> <p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p>Svarba A</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ Jei negalėtume užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, prieinamumas visą parą visus metus gali būti apribotas

² „Greito atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų ir japonų kalbomis.

„Azure“ renginių valdymas

„Microsoft Azure“ renginių valdymas (angl. Microsoft Azure Event Management, AEM): AEM užtikrina geresnę aktyvią ir reaktyvią pagalbą klientams svarbių verslo įvykių metu.

Prieš prasidedant nustatytam įvykio laikotarpiui, AEM komanda atliks įvykio ir taikomo sprendimo vertinimą, pateiks rekomendacijas nustatyta rizikai sumažinti ir nustatytu įvykio laikotarpiu bus pasiekama 24 val. per parą.

Apibrėžtą kritiškai svarbų verslo įvykį laikome atitinkamu momentu laike kliento numatytą veiklą, kuri kelia didelę riziką ir (arba) daro didelį poveikį klientui, todėl reikia aukštesnio paslaugų prieinamumo ir našumo lygio.

Kritiškai svarbių verslo įvykių pavyzdžiai:

- numatoma didelė apkrova esamam sprendimui
- naujos funkcijos įdiegimas į esamą „Azuro“ sprendimą
- naujo sprendimo „Azure“ diegimas
- migravimas iš vietinio ar kito debesijos paslaugų teikėjo į „Azure“

AEM teikia pagalbos paslaugą renginių metu, kurie rengiami naudojant pagrindines „Microsoft Azure“ paslaugas. Kiekvienam renginiui skirtas vienas „Azure“ sprendimas; jei palaikymą reikia teikti keliems „Azure“ sprendimams, klientas turi įsigyti pagalbą papildomiems įvykiams. „Azure“ sprendimas apibrėžiamas kaip „Azure“ prenumeratų ir „Azure“ išteklių rinkinys, susietas su bendrais verslo rezultatais, kad klientams būtų teikiami produktai ar paslaugos. AEM įvertins kliento sprendimą per įvykio išankstinio vertinimo laikotarpį ir raštu informuos klientą apie nustatytą riziką.

Ruošdamasi įvykiui AEM komanda:

- vertina ir susipažįsta su jūsų sprendimu.
- nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą.
- atlieka pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformoje.

AEM pateikia raštiškus vertinimo rezultatų dokumentus, įskaitant veiksmus, kuriais siekiama sumažinti galimą riziką, turinčią įtakos veikimo laikui ir stabilumui.

Kritiniams verslo įvykiams gali būti suteikiama iki penkių (5) kalendorinių dienų iš eilės; klientai gali pasirinkti įsigyti palaikymo paslaugas tiek kritinių verslo įvykių, kiek reikia, kad jie vyktų iš eilės ir padengtų visą numatyto poreikio laikotarpį, jei jis ilgesnis nei penkios (5) kalendorinės dienos iš eilės.

„Azure“ renginių valdymas priklauso nuo turimų išteklių, todėl dėl informacijos apie turimus išteklius kreipkitės į klientų aptarnavimo vadybininką. Pagalba teikiama tik kritinės svarbos verslo įvykiams, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip 8 kalendorinėms savaitėms iki įvykio pradžios, nebent „Microsoft“ sutiktų. „Microsoft“ gali savo nuožiūra sumažinti prieš įvykį atliekamo vertinimo apimtį, jei nusprendžiama teikti palaikymo paslaugas įvykiui, apie kurį pranešama vėliau. AEM gali būti atšaukta, jei klientas nesugeba suteikti tinkamų išteklių arba reaguoti per visą AEM paslaugos teikimo laikotarpį.

AEM gali naudotis tik tie klientai, kurie turi sprendimus „Azure“ viešajame debesyje. AEM neprieinama klientams, turintiems „Azure“ vyriausybės arba nepriklausomo debesies aplinką. AEM teikiama tik anglų kalba ir neteikiama jokių pagalbinių paslaugų vietos kalba.

Dėl „Azure“ debesijos sprendimų, renginio metu su renginiu susijusios įvykių tvarkymo užklauskos turėtų būti pateikiamos per „Microsoft Azure“ portalą, į įvykio aprašymą įrašant „AEM“.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
---------------------	------------------------	------------------------

<p>1 svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia sureaguoti per 15 minučių</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar trumpiau ir greitai perduodama informacija „Microsoft“²</p> <p>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 minučių ar trumpiau.</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p>
<p>A svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėja paslaugų kokybė</p>	<p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

¹ „Microsoft“ gali tekti sumažinti svarbos lygį nuo teikiamo visą parą, jei nesugebėjote suteikti pakankamai specialistų arba tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

² AEM palaikymo paslaugos teikiamos tik anglų kalba.

Po renginio „Microsoft“ pateikia visų per paskesnio palaikymo langą registruotų atvejų santrauką, ir užtikrins, kad tokie atvejai būtų išspręsti.

Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos

Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos: Teikia darbo krūvio palaikymo paslaugas „Microsoft Office 365“ kūrimo naudotojams ar kitiems naudotojams, kuriems suteikiama pirmenybinė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos komandos. Paslauga gali naudotis registruotas naudotojas ar naudotojai, paslauga yra mokama ir apibrėžta jūsų Darbo užsakyme nurodytame priede.

Kūrėjo palaikymas

„Developer Support“: Teikia įvairiapusę aktyvią paramą, pagrįstą giliomis debesų technologijų, produktų ir techninėmis žiniomis viso kūrimo proceso metu kūrėjams, kurie kuria, diegia ir palaiko programas „Microsoft“ platformoje. Programuotojo pagalba yra visapusiška parama, klientams užtikrinant debesijos architektūros, pažeidžiamumo vertinimų, ALM/DevOps sprendimų, saugumo kūrimo gyvavimo ciklo, kodo peržiūrų, našumo ir stebėsenos, programų modernizavimo, daiktų interneto (IoT) diegimo ir valdymo, mokymo ir testavimo paslaugas. „Developer Support“ galima įsigyti už papildomą mokestį.

„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba

„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba: Klientams suteikiama prioritėtinė prieiga prie paskirtos „GitHub“ palaikymo komandos ir „GitHub“ klientų patikimumo inžinieriaus (CRE). Be to, pagal „GitHub“ tiesioginės inžinerinės pagalbos pasiūlymą numatytos ketvirtinės peržiūros, įskaitant aktyvias rekomendacijas, pagrįstas sveikatos patikrinimais ir bilietų analize.

Svarbiausių funkcijų palaikymas

Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas: Teikia aukštesnio lygio palaikymą nustatytam „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų rinkiniui, kuris yra jūsų užduoties kritinis sprendimas, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Parama ypatingos svarbos misijai (SfMC) teikiama pagal individualią paslaugų programą, kurią galima gauti už papildomą mokestį ir kuri apibrėžiama Priede, nurodytame jūsų Darbo užsakyme. Turite turėti galiojančią „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutartį, kad galėtumėte palaikyti jums teikiamas SfMC paslaugas. Jei Jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, SfMC paslaugas teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.

„Azure Engineering Direct“

„Azure Engineering Direct“: „Azure Engineering Direct“ (AED) teikia patobulintą paramą pagrindinėms kliento „Microsoft Azure“ gamybinės aplinkos apkrovoms, įskaitant prioritėtinę prieigą tiesiogiai prie „Azure Services“ inžinierių komandos.

AED tikslas yra pagreitinti kliento „Azure“ paslaugų, įtrauktų į „Azure“ registrą, vertės nustatymo laiką, AED dalyvaujant pagrindinėje inžinerijos organizacijoje, pasitelkiant stiprius techninius įgūdžius ir galias žinias apie klientą. Tai leidžia AED ginti klientų interesus inžinerijos srityje ir suteikti jiems pritaikytą patirtį, kad geriau atitiktų jų techninius verslo poreikius.

Šia patobulinta palaikymo paslauga bus galima naudotis tik tų išteklių ID, kurie yra susiję su įregistruota (-omis) prenumerata (-omis), kaip aprašyta ir apibrėžta Priede, į kurį daroma nuoroda Jūsų Darbo užsakymo vykdymo metu. Kad galėtumėte palaikyti Jums teikiamas EDE paslaugas, turite turėti galiojančią „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų ir „Azure“ greitojo atsako paslaugų sutartį. Jei Jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų arba „Azure“ greitojo atsako paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, AED paslaugas teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.

Patobulinti kibernetinio saugumo sprendimai

Kibernetinio saugumo paslaugas teikia specializuotas su kibernetine sauga susijusias palaikymo paslaugas pagal aktyvaus ir reaguojamojo pobūdžio palaikymo scenarijus (toliau – kibernetinio saugumo paslaugas). Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką, geriau pasiruošti saugumo krizių situacijoms arba tirti aktyvius saugumo pažeidimus. Papildomos informacijos apie kibernetinio saugumo paslaugas galite gauti per savo klientų sėkmės abonentų administratorių (CSAM).

Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugas galima įsigyti kaip vieną ar daugiau iš toliau pateiktų iš anksto apibrėžtų pasiūlymų. Išnaudotos ar suteiktos kibernetinio saugumo palaikymo paslaugų valandos, parduodamos kaip valandų blokas pagal iš anksto nustatytą pasiūlymą, išskaičiuojamos iš bendros įsigytų valandų sumos.

Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugas gali būti aktyviosios ar reaktyviosios. Nepriklausomai nuo to, kaip įsigijami proaktyvūs kibernetinio saugumo palaikymo sprendimai, ištekliai paskirstomi, nustatomi pagal prioritetus ir priskiriami remiantis šalių susitarimu, pasiektu per inicijavimo susitikimą, ir dokumentuojami kaip paslaugų teikimo planavimo dalis.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Turite turėti galiojančią „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutartį, kad galėtumėte palaikyti Jums teikiamas kibernetinio saugumo palaikymo paslaugas. Jei jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- Visos kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos trunka mažiausiai penkias (5) dienas, išskyrus „Saugumo krizių ir reagavimo į jas pratybas“, kurios trunka tris (3) dienas, ir „Reagavimo į kibernetinio saugumo incidentus“ vienos (1) dienos nuotolinę paslaugą“, kuri trunka vieną dieną, 32 valandas. Užduočiai užbaigti gali prireikti papildomų dienų. „Microsoft“ bendradarbiauja su klientu, kad nustatytų, kiek papildomų dienų reikia įsigyti po penkias (5) dienas (po aštuonias (8) valandas per dieną).
- Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos teikiamos darbo valandomis (nuo 08:00 iki 17:00, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius).
- Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirinkate ir kurios išvardytos Darbo užsakyme.
- Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme.
- Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, arba parduodamos vietoje, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai darbų vykdymo vietoje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.
- Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos teikiamos tik anglų kalba.
- „Microsoft“ pasikliauja galimybe patikrinti kliento galinius taškus, ar juose nėra priešiškos veiklos, naudodama toliau aprašytas priemones (įskaitant „Microsoft“ nuosavybės teise priklausančias sistemas). „Microsoft“ gebėjimas pasiekti kliento tikslus priklauso nuo to, ar klientas tinkamai ir visapusiškai įdiegė šias priemones. Papildomų priemonių gali prireikti atsižvelgiant į užduoties metu aptiktą informaciją.

Kibernetinio saugumo palaikymo paslaugas jums teiks „Microsoft“ palaikymo išteklių komanda, kurią gali sudaryti:

- jūsų bendrojo palaikymo paslaugų klientų palaikymo abonentų administratorius (CSAM);
- „Microsoft“ saugumo ekspertų („inžinierių“), turinčių išsamių kibernetinio saugumo ir reagavimo į incidentus žinių, komanda; ir
- specializuoti „Microsoft“ klientų inžinieriai lengvinančiomis aplinkybėmis, kai gali prireikti specifinių įgūdžių.

Kaip pradėti naudotis paslaugomis:

- aktyvaus reagavimo scenarijaus atveju:
 - o interneto portaluose arba telefonu pradėkite reaguoti į pagalbos atvejį, atkreipdami dėmesį į galimą saugumo incidentą
 - o bus atliktas pirminis tyrimas, o prireikus gali būti rekomenduojama atlikti išsamų aplinkos tyrimą.
 - o priklausomai nuo incidento pobūdžio, „Microsoft“ taikys skirtingas strategijas ir metodikas siekdama teikti reaguojamojo pobūdžio paslaugas. tyrimo pradžioje „Microsoft“ konsultuosis su Klientu, kad nustatytų pradinį tikslus, o vėliau per visą užduotį reguliariai aptars šių tikslų atnaujinimus ir kitus tyrimo sprendimus. Klientas priima visus svarbius sprendimus dėl tyrimo strategijos. „Microsoft“ reaguojamojo pobūdžio paslaugos gali apimti „Microsoft“ veiksmus,

nurodytus toliau pateiktoje lentelėje, tačiau Klientas pripažįsta ir sutinka, kad teikdama reaguojamojo pobūdžio paslaugas „Microsoft“ gali atitinkamai keisti savo metodą, kad padėtų Klientui ištirti galimą saugumo incidentą:

Paslauga	Aukšto lygio taikymo sritis (įtrauktos sritys)
Kibernetinio saugumo incidentas Atsakas	<p>Nuotolinis reaguojamojo pobūdžio vietinių „Windows“ aplinkų tyrimas įvykus saugumo incidentui. Vertinamos darbo vietos, serveriai ir domenų valdikliai, taip pat „Linux“ aplinka užduoties grupės nuožiūra.</p> <p>Vertinimo metu atliekami tokie veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • grėsmių paieška ir išsami dominančių mašinų analizė • atvirkštinė įtartinų failų inžinerija • pasirinktinė grėsmių žvalgybos informacija • „Active Directory“ saugumo konfigūracijos vertinimas • Gairės dėl sulaikymo veiksmų aktyvių atakų scenarijų atveju, jei taikoma <ul style="list-style-type: none"> • Taip pat galima rinktis „Kibernetinio saugumo incidentų likvidavimo vienos dienos nuotolinę paslaugą“, kuri yra vienos dienos užduotis, apimanti tą pačią sritį ir veiklą su ta pačia 4 asmenų komanda, teikiama tik 8 valandas. Galima įsigyti iš anksto už užstatą. • <i>Pastaba: Pagalba vietoje galima, jei klientas įsigyja „Reagavimą į kibernetinio saugumo incidentus vietoje“ ir priklausomai nuo turimų išteklių.</i>
„Office 365“ – Incidentas Atsakas	<p>Nuotolinis, reaktyvus „Office 365“ / „Azure AD“ (AAD) aplinkų, įskaitant vieną „O365“ nuomotojas, tyrimas po saugumo incidento.</p> <p>Vertinimo metu atliekami tokie veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • įtariamų naudotojų ir galimai pažeistų paskyrų tyrimas • pagrindinių duomenų taškų, susijusių su „O365“ paslaugomis, tyrimas • „O365“ architektūros saugumo komponentų vertinimas • rizikos valdymo rekomendacijos „O365“ paslaugoms apsaugoti • pasirinktinis didelės rizikos naudotojų grėsmės profilis • gairės dėl sulaikymo veiksmų aktyvių atakų scenarijų atveju, jei taikoma
Kibernetinio saugumo veikla Paslauga	<p>Nuotolinis, proaktyvus pažeidimų vertinimas ir saugumo būklės peržiūra. Vertinamos darbo vietos, serveriai ir domeno valdikliai, kuriuos palaiko „Defender for Endpoint“ (MDE) ir „Defender for Identity“ (MDI).</p> <p>Vertinimo metu atliekami tokie veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ribota dominančių mašinų išsami analizė • įtartinų failų analizė • pasirinktinė grėsmių žvalgybos informacija • „Active Directory“ saugumo konfigūracijos vertinimas

Seminarai – Saugumo krizės ir atsako pratimas	Nuotolinis proaktyvus seminaras, kurio metu tris (3) dienas interaktyvioje klasėje galima susipažinti su saugumo krizinėmis situacijomis ir sužinoti, kaip reaguoti įvykus saugumo incidentui.
--	--

Rezultatai

Seminarui – „Saugumo krizės ir atsako pratimas“:

- Skaitmeninis dalyvių sąsiuvinis

Visiems kitiems rezultatams:

- Paprašius, pristatymo grupės parengtas „Microsoft PowerPoint“ formato dokumentas, kuriame apibendrinamos pagrindinės tyrimo išvados, į kurias gali būti įtrauktas rizikos įvertinimas ir (arba) ištaisymo rekomendacijos.
- Išvados pristatymas klientui žodžiu, siekiant pranešti apie išvade aprašytus dalykus.
- Jei tai techniškai įmanoma ir yra patvirtinamųjų duomenų, pateikiamas terminų dokumentas, kuriame nurodoma ir dokumentuojama atitinkamų patvirtinamųjų duomenų ir bylų, analizuotų atliekant užduotį, buvimo vieta.

Taip pat teikiamos „Reagavimo į kibernetinio saugumo incidentus“ ir „Kibernetinio saugumo operacijų tarnybos“ paslaugos:

- „Microsoft PowerBI“ ataskaitų sritis, kurioje pateikiama su išvadomis susijusi techninė informacija, išskyrus retus atvejus, kai jos negalima sukurti dėl techninių priežasčių.

Pristatomi rezultatai (kaip apibrėžta pirmiau) bus pristatyti per dešimt (10) kalendorinių dienų nuo reagavimo į kibernetinio saugumo incidentus užduoties užbaigimo, nebent Klientas nuspręstų nepriimti pristatomų rezultatų. Jokiomis aplinkybėmis dėl Kliento sprendimo nepriimti rezultatų „Microsoft“ negali būti laikoma kalta, o bet koks „Microsoft“ įsipareigojimas pristatyti minėtą (-us) rezultatą baigiasi praėjus 10 kalendorinių dienų po paskutinės įsipareigojimo dienos, nebent „Microsoft“ ir Klientas abipusiu susitarimu susitartų kitaip.

Neteikiamos paslaugos

„Microsoft“ teikia kibernetinio saugumo palaikymo paslaugas profesionaliai rūpestingai ir kvalifikuotai, tačiau jokia Sutarties nuostata negarantuoja, kad kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos aptiks ar nustatys visas saugumo ar tinklo grėsmes, pažeidžiamumus ar įsilaužimus, iššifruos ar atkurs duomenis, atkurs operacijas ar grąžins kliento sistemų, prie kurių įvyko neteisėta prieiga ar valdymas, kontrolę. Bet kuri paslauga, kuri nėra aiškiai pažymėta kaip „Teikiama paslauga“, nėra teikiama. Neteikiamos kibernetinio saugumo paslaugos, be kita ko, yra tokios:

- tinklo įrangos analizė
- išsami senųjų (nepalaikomų) operacinių sistemų galutinių taškų analizė
- užšifruotų failų ar prieglobos namų dešifravimo palaikymas, įskaitant pasirinktinių dešifratorių teikimą
- užpuoliko nustatymas, įskaitant tapatybę, motyvus ar kilmę
- produktų licencijos („Microsoft“ arba ne „Microsoft“), išskyrus produktų bandomuosius variantus, priklausomai nuo prieinamumo

- analizės metu naudota techninė įranga
- nuolatinis arba nepertraukiamas saugumo stebėjimas, stebėjimas pasibaigus darbo užsakymui ir (arba) stebėjimas ne standartinėmis darbo valandomis nuo 8 iki 17 val. Ramiojo vandenyno standartiniu laiku (arba kita laiko juosta pagal abipusį susitarimą).
- pirminio kodo peržiūra
- techninis ir (arba) architektūrinis IT sistemų projektavimas
- teisminės pagalbos ar paramos paslaugos, įskaitant eksperto liudijimą ar bet kokį darbą, kuriuo siekiama atitikti įrodymų standartus, kad jie būtų teisiškai priimtini teisme
- verslo programos saugumas
- atskirų projektų valdymas
- testavimo veikla
- turto suradimas ir inventORIZACIJA
- RFI arba RFP dokumentų rengimas atskiroms projektų iniciatyvoms, kurios gali būti nustatytos vykdant šią užduotį
- bet kokios reguliuojamos paslaugos ar veiklos teikimas. „Microsoft“ jokioje šalyje, valstijoje ar provincijoje nėra licencijuota ar sertifikuota kaip privatus tyrėjas, teisinis patarėjas ar auditorius ir nėra samdoma teikti reguliuojamų tyrimo paslaugų, teisinių konsultacijų, audito ar vidaus kontrolės konsultavimo paslaugų ar inžinerijos paslaugų, kurioms reikėtų specialių licencijų.
- darbas savaitgaliais, nebent tai nurodys ir patvirtins Inžinieriaus tiekimo vadybininkas

Kliento pareigos

- Jei reikia, suteikite „Azure AD“ paskyras tik debesyje su bendrojo administratoriaus leidimais.
- operacinių sprendimų, leidžiančių nuotoliniu būdu įdiegti incidentų reagavimo veiklai reikalingas priemones (pvz., SCCM, „Active Directory GPO“ ar kt.).
- specializuotų analizės priemonių, kurias nurodė ir pateikė „Microsoft“ kibernetinio saugumo palaikymo paslaugų teikimo komanda, diegimas. Įrankius, reikalingus kiekvienai atitinkamai užduočiai, išsamiai aprašo pristatymo komanda, o Klientas 1) atlieka bandymus, kad užtikrintų, jog įrankiai neturėtų įtakos jokių Kliento įrenginių patikimumui ar prieinamumui, ir 2) įdiegia įrankius pagal „Microsoft“ pateiktą apimtį.
- Klientai turėtų savarankiškai patikrinti, ar „Microsoft“ kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos yra apdraustos kaip nurodyta draudimo polise, jei taikoma.
- Jei Klientas prašo, kad kibernetinio saugumo palaikymo paslaugos būtų teikiamos Kliento gamybinėje aplinkoje arba su gamybiniais duomenimis, prieš „Microsoft“ pradėdant darbą šioje aplinkoje ir (arba) su šiais duomenimis, Klientas privalo: 1) pateikti „Microsoft“ tinkamas instrukcijas ir Kliento priežiūros išteklius sąveikai su šia aplinka ir (arba) duomenimis; ir 2) užtikrinti, kad turi galiojančią aplinkos ir (arba) duomenų atsarginę kopiją.
- Visiškai įgalioti reagavimo į saugumo incidentus specialistus visapusiškai atlikti analitinius tyrimo procesus ir procedūras, kurias jie taiko kaip standartinių protokolų dalį, be trečiųjų šalių, pvz., kitų reagavimo į incidentus pardavėjų, sukurtų kliūčių. Dėl bet kokio Kliento nesugebėjimo visapusiškai sudaryti sąlygas „Microsoft“ atlikti jos darbą gali vėluoti paslaugos teikimas arba rezultatai gali būti netinkami.
- Saugumo krizių ir reagavimo į jas pratybų atveju arba teikiant bet kokias kitas kibernetinio saugumo palaikymo paslaugas Klientas sutinka, kad bet kokia dėl šių pratybų gauta medžiaga ar įrašai bus laikomi konfidencialia informacija, naudojama tik Kliento vidaus verslo tikslais ir be išankstinio raštiško „Microsoft“ sutikimo nebus platinama, rodoma ar kitaip perduodama jokiai trečiajai šaliai. Be to, Klientas nekeičia, nepašalina ir neuždengia jokių pranešimų, įskaitant pranešimus apie intelektinės nuosavybės teises, esančių minėtoje medžiagoje arba ant jos.

2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga

Kartu su „Microsoft“ bendrojo įmonės palaikymo paslaugomis daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (-uose). Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų struktūros aprašas yra toks:

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje norite gauti „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugas pagal jūsų Darbo užsakymą.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra Darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje turite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas ir turite teisę gauti kitas paslaugas, kurias esate įsigiję tai vietai.

Kaip pirkti

Šiame USSD aprašytos galimos daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos. Konkrečios paslaugos ir susiję kiekiai, jeigu taikoma, bus išvardyti atitinkamame darbo užsakyme pagal palaikymo vietą.

Šiame skyriuje nurodytos paslaugos gali būti pateiktos jūsų Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje palaikymo vietoje ir, prireikus, Pagrindinio kompiuterio teikiamos pagal jūsų „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugų sutartį su tokiais pakeitimais:

- **Bazinio paketo paslaugos:** Jeigu kitaip nenurodyta, bazinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos jūsų nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se), arba Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Reaktyviosios paslaugos:** Reaktyviosios paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu kitose vietose, išskyrus Pagrindinį kompiuterį.
- **Paslaugų teikimo valdymas (SDM):** Kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme, SDM paslaugos gali būti teikiamos paskirtojo Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietoje (-se). Į jūsų bazinį paketą įtrauktas SDM paslaugas paskiria Pagrindinis kompiuteris ir valdo Pagrindinis kliento sėkmės paskyros vadybininkas. SDM paslaugos teikiamos tik Pagrindinio kompiuterio vietos darbo valandomis. Papildomos SDM paslaugos gali būti pridėtos perkant papildomas paslaugas ar įsigyjant pažangesnes paslaugas ir sprendimus.
 - **Papildomas SDM:** Papildomi SDM išteklių gali būti įsigyti Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai(-oms), kaip nurodyta Darbo užsakyme, arba nukreipti į paskirtąją palaikymo vietą. Tokie papildomi išteklių gali būti įsigyti priklausomai nuo turimų išteklių ir pirmiau nurodytų sąlygų.

Gali būti teikiamos tokios pasirinktinės paslaugos (toliau pateiktose palaikymo lentelėse pažymėtos „+“):

- **Aktyviosios paslaugos**
 - Jūs galite turėti teisę gauti konkrečias integruotas aktyviasias paslaugas, kurių kiekis bus nurodytas jūsų Darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje,
 - Mokesčių išimties vietos aktyvios paslaugos bus nurodytos tos tolesnės grandies susitarimo Darbo užsakyme.
- **Palaikymo paslaugos – Pagrindinės priežasties analizė:** Įsigytos paslaugos teikiamos darbuotojams paskirtose(-se) palaikymo vietoje(-se).

- **Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** STA paslaugos teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietoje(-se), išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis, ir priklauso nuo turimų išteklių.
- **Patobulintos paslaugos ir sprendimai:** Visos patobulintos paslaugos ir sprendimai gali būti įsigyti ir naudojami Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietose, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis. Priklausomai nuo turimų išteklių. Gali būti taikomi kiti apribojimai.
- Visos kitos įsigytos aktyviosios paslaugos teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se).

Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

Be būtinųjų sąlygų ir prielaidų, kurios nurodytos jūsų Darbo užsakyme, šiame Priede nurodytas sąlygas teikiame pagal toliau nurodytas būtinąsias sąlygas ir prielaidas:

- Galime leisti jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyviasias ir problemų sprendimo paslaugas, įsigytas Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai ir nurodytas Darbo užsakyme. Darbuotojams leidžiama dalyvauti „Microsoft“ nuožiūra.
- Aktyviaisiais kreditais galima keistis tik tarp jūsų Darbo užsakyme nurodytų Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietų, išskyrus nurodytas išimtis. Aktyviaisiais kreditais keičiamasi taikant galiojančias valiutas ir konkrečiose palaikymo vietose galiojančius aktyviesiems kreditams taikomus keitimo kursus. Keitimo kursus nurodys jūsų „Microsoft“ paslaugų teikimo atstovas. Taip keičiantis aktyviaisiais kreditais susidarę daliniai kreditai apvalinami iki artimiausio viso vieneto. Aktyviaisiais kreditais negalima keistis su šalimis, kurioms taikoma išimtis.
- Klientas bus vienasmeniškai atsakingas už visas mokesines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais aktyviosiomis paslaugomis ir palaikymo paslaugomis tarp Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vieta (-os).
- Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu paslaugos gali būti keičiamos ar jomis gali būti keičiamasi tik sudarius rašytinį susitarimą.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimas:** Jei nenurodyta kitaip, bus išrašyta viena sąskaita faktūra mokėtinai sumai, į kurią bus įtrauktos visos Paslaugos visose jūsų Darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietose. Mokesčiai nustatomi atsižvelgiant į „Microsoft“ vardu pasirašančio asmens vertinimą ir Pagrindinio kompiuterio vietą. Klientas yra atsakingas tik už papildomus mokėtinus mokesčius.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimo išimtys:** Indijos Respublikoje, Kinijos Liaudies Respublikoje, Kinijos Respublikoje (Taivane), Kinijos Respublikoje (Honkonge), Korėjos Respublikoje, Japonijoje, Naujojoje Zelandijoje, Makau ir Australijoje (**visos Šalys, kurioms taikoma išimtis**) numatytos teikti įsigytos paslaugos turi būti nurodytos atskirame Darbo užsakyme, kuriame išvardijamos toje palaikymo vietoje numatytos teikti paslaugos. Sąskaitos faktūros už tokias paslaugas išrašomos atitinkamoje palaikymo vietoje nurodant visus taikomus vietos mokesčius.

2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos

„Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugos teikiamos pagal tokias sąlygas ir prielaidas.

- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos jūsų paskirtiems paramos kontaktiniams asmenimis. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.

- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame palaikymo paslaugas visoms komercinės, paprastai „Microsoft“ programinės įrangos ir internetinių paslaugų produktų, kuriuos jūs įsigijote pagal deklaruotas licencijavimo teises ir jūsų darbo užsakymo A priede nurodytus susitarimus ir (arba) atsiskaitymo sąskaitos ID ir kurie yra identifikuojami pagal „Produkto terminus“, versijoms, kurias laikas nuo laiko „Microsoft“ paskelbė <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje svetainėje, kurią nustato „Microsoft“), išskyrus atvejus, kai kitaip nurodyta darbo užsakyme, šio „Unified Enterprise“ paslaugų aprašo priede arba konkrečiai išskirta jūsų internetiniame palaikymo portale adresu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant visas papildomas paslaugas, įsigytas kaip paramos darbų užsakymo terminas ir jos metu, prarandamos, jei netaikomos taikomo Darbo užsakymo galiojimo metu.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- Mes galime prisijungti prie jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą prieigą ir būtinąją įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, tvarkyti ir pasiekti jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ neprisiima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jei prašote atšaukti anksčiau numatytą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti atskaityti atlyginimo mokestį iki 100 proc. paslaugos kainos; jei atšaukimas ar pergrupavimas buvo atliktas mažiau nei prieš 14 dienų iki pirmosios pristatymo dienos.
- Jei perkate papildomas paslaugas, galime reikalauti įtraukti paslaugų teikimo valdymą, kad būtų lengviau jas teikti.
- Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą ir norite ją pakeisti kitos rūšies paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyviai paslaugai, jei tokia yra teikiama ir apie tai susitarta su paslaugos teikimo vadybininku.
- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra jums priklausantis kodas.
- Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir rekomendacijos, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.

- Teikdama reaguojamojo pobūdžio paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
- Klientas prisiima visą atsakomybę ir riziką, susijusią su bet kokio kodo įdiegimu ir palaikymu teikiant palaikymo paslaugas.
- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- Paslaugos gali būti nesuteiktos jūsų klientams.
- Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai jūsų įmonėje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.
- Visas įsigytas „GitHub“ pagalbos paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant to, kad jūsų Darbo užsakyme nurodyta priešingai, „GitHub“ privatumo pareiškimas, kurį rasite adresu https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos papildymas bei saugumo priedas, esantys adresu https://aka.ms/github_dpa, bus taikomi jūsų įsigyjamoms „GitHub“ palaikymo paslaugoms.
- Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

2.6 Jūsų pareigos

„Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų privalumų optimizavimas priklauso nuo to, ar vykdote toliau išvardytas pareigas, be tų, kurios nurodytos bet kuriuose taikomuose pavyzdžiuose. Jums nevykdant toliau nurodytų įsipareigojimų paslaugos teikimas gali būti atidėtas:

- Privalote nurodyti paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už savo komandos vadovavimą ir visą savo palaikymo veiklą bei vidinius procesus, kad mums pateiktų pagalbos incidentų užklausas.
- Jeigu įsigijote daugelyje šalių teikiamas palaikymo paslaugas, privalote nurodyti Jūsų Pagrindinio kompiuterio palaikymo vietai paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už vadovavimą savo komandai ir administruoja vietoje teikiamas palaikymo paslaugas, ir vidinius procesus teikiant užklausas dėl palaikymo incidentų. Taip pat Jūsų gali būti paprašyta paskirti įvardytą palaikymo paslaugų administratorių kitose palaikymo vietose.
- Galite nurodyti pavadinimus reaguojamojo pobūdžio pagalbos palaikymo kontaktus, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesyje įsikūrusioms paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausas Jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausa, reaguojamojo pobūdžio pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausas.
- Pateikus paslaugos užklausa, jūsų reaktyviosios pagalbos specialistams gali reikėti atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus, kaip to reikalaujame. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto

konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.

- Jūs sutinkate dirbti su mumis, kad planuotumėte naudotis paslaugomis, atsižvelgdami į įsigytas paslaugas.
- Jūs sutinkate pranešti mums apie bet kokius nurodytus kontaktus, nurodytus jūsų Darbo užsakyme.
- Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
- Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
- Jūsų paslaugų teikimo išteklių gali paprašyti atlikti kitas jūsų įsigytos paslaugos specifines pareigas.
- Naudodamiesi debesio paslaugomis, kurios yra šios paramos dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
- Jūs sutinkate, kad operatyviųjų paslaugų užklausas ir būtinuosius / atitinkamus duomenis turite pateikti ne vėliau kaip likus 60 dienų iki taikytino Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
- Jūs sutinkate suteikti mūsų paslaugų teikimo komandai, kuri turi atvykti į vietą, tinkamą telefono ryšį ir prieigą prie sparčiojo interneto bei prieigą prie jūsų vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių.

© „Microsoft Corporation“, 2023 m. Visos teisės saugomos. Šią medžiagą platinti be tiesiogiai išreikšto „Microsoft Corp.“ leidimo griežtai draudžiama.

„Microsoft“ ir „Windows“ yra registruotieji „Microsoft Corporation“ prekių ženklai Jungtinėse Amerikos Valstijose ir (arba) kitose šalyse.

Šiame dokumente paminėti faktinių įmonių ir produktų pavadinimai gali būti atitinkamų savininkų prekių ženklai.