

„Microsoft Unified Enterprise Support Services“ aprašas (USSD)

2022 m. rugsėjo mėn.

Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	3
2	Palaikymo paslaugos.....	4
	2.1 Kaip pirkti	4
	2.2 Paslaugų aprašas.....	5
	Aktyvios paslaugos.....	5
	Reaktyviosios paslaugos	10
	Paslaugų teikimo valdymas	13
	2.3 Išplėstinės paslaugos ir sprendimai	14
	Patobulinta specialioji inžinerija.....	15
	Bendras greitesnis reagavimas	16
	Greitas reagavimas	18
	„Azure“ renginių valdymas	19
	Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos	24
	Programuotojo pagalba.....	24
	Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas	24
	Patobulinti kibernetinio saugumo sprendimai.....	24
	2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	25
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga	25
	Kaip pirkti.....	25
	Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos	26
	2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos	26
	2.6 Jūsų pareigos	28

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services“ 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 Unified“ 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
- Pirmenybinės 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. Šiame skyriuje į bazinį paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“.
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	Paramos paslaugos, susijusios su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema, gali būti pridėtos prie jūsų paramos bazinio 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 % 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 pagrindinį paketą arba pridėdamos 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, visuotinę 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. Šis 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 pagreitinti „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 įžvalgos 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 patobulinimus 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 dalyviui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta jūsų 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 jūsų komanda ir teiks išsamias technines rekomendacijas, o prireikus pasitelks kitus „Microsoft“ ekspertus, kad padėtų diegti ir (arba) optimizuoti jūsų „Microsoft“ sprendimus. Teikiamos paslaugos nuo įvertinimo ir planavimo, kvalifikacijos kelimo ir projektavimo iki konfigūravimo ir įgyvendinimo.

Kitos aktyvios paslaugos	Planas
Aktyvūs kreditai	+

Aktyvūs kreditai: Keičiamų paslaugų, atstovaujamų kreditais, vertė jūsų 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 jūsų „Microsoft“ paslaugų atstovas. Pasirinkę galimą papildomą paslaugą, mes atskaičiuosime šios paslaugos vertę iš savo kredito balanso, suapvalintu iki artimiausio vieneto.

Reaktyviosios paslaugos

Reaktyvios 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, nurodomos gairės, 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 užklausa 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-o lygio 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 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>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</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 valandas⁶</p>	<p>Atsakymas į 1-ą skambutį per dvi valandas arba 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>

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Svarba C	Atsakymas į 1-ą skambutį per keturias valandas arba greičiau	Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija
Minimalus poveikis verslui:		Reaguojama per 24 val
Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be jų	Problema sprendžiama tik darbo valandomis ⁴	Pateikiama telefonu arba internetu
Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas ⁶		

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 vietoj 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 sunkumo 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 paslaugas bus pridėtas perkant papildomas paslaugas arba išplėstines paslaugas bei sprendimus.

SDM paslaugas skaitmeninėmis priemonėmis teikia paskirtas klientų aptarnavimo 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	✓
„Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių nurodymai	✓
Programos plėtra ir valdymas	✓
Vieninga pagalbos įmonėms paslauga	✓
Debesies aptarnavimo programa	+
Klientų aptarnavimo vadybininkas- programuotojas	✓ ¹
Ryšių su vadovais valdymas	✓
Paslaugų pristatymo valdymo papildinys	+
Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+

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

Pagalba kliento organizacijai: Jūsų įvardytam Pagalbos paslaugos administratoriui teikiamos rekomendacijos ir informacija apie tai, kaip valdyti jūsų „Unified Support“ paslaugas ir paruošti jus naudotis skaitmeninėmis ir reaktyviosiomis „Unified Support“ 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.

„Unified Support“ naudojimas: Veikla, skirta palaikyti jūsų naudojamąsi „Unified Support“, taip pat pristatyti ir skatinti savitarnos pajėgumus internetiniame palaikymo portale, siekiant užtikrinti galimybę laiku naudotis „Unified Support“ paslaugomis.

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

Klientų aptarnavimo vadybininkas-programuotojas: „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 aptarnavimo 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 užsakyje nurodytame Priede.

Paslauga	Planas
Patobulinta specialioji inžinerija	+
Bendras greitesnis reagavimas	+
Greitas reagavimas	+
„Azure“ renginių valdymas	+
„O365 Engineering Direct“	+
Programuotojo pagalba	+ ¹
Parama ypatingos svarbos misijai	+
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. Pasiūlymuose nurodoma, kad būtina turėti įdiegtas iš anksto apibrėžtas paslaugas.

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 našumui optimizuoti
- Dokumentuoti ir dalytis su jumis rekomendacijomis dėl su palaikymo paslaugomis susijusių rezultatų (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų) naudojimo
- Pagalba užtikrinant 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.

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.

Bendras greitesnis reagavimas

Bendras greitesnis reagavimas: Bendras greitesnis reagavimas (angl. Unified Enhanced Response, UER) užtikrina greitesnę pagalbą jūsų produktams ir debesijos paslaugoms, greičiau nukreipiant visus kritinės situacijos incidentus („kritiniai atvejai“) ir paskiriant jums paskirtus vyresnius incidentų vadybininkus, kurie, jei reikia, perduodami debesijos paslaugų operacijų komandoms. Klientai gali įsigyti bendrą greitesnį reagavimą papildomai prie „Unified Enterprise“ bazinės palaikymo sutarties arba pridėti ją bet kurio aktyvios „Unified Enterprise“ bazinės palaikymo sutarties galiojimo metu.

UER paslaugą galima įsigyti jau dabar, tačiau pristatymas prasidės tik [pristatymo data 2023 m.]. Klientams, kurie įsigyja UER iki pristatymo pradžios datos, sąskaitos faktūros nebus išrašomos, kol „Microsoft“ nepradės tiekti UER („pristatymo pradžios data“) arba [2023 m. vasario 1 d.], atsižvelgiant į tai, kuri data vėlesnė.

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

Vyresnysis incidentų vadybininkas: Vyresniojo incidentų vadybininko paslauga teikiama ištisą parą, visas dienas visiems 1 arba A sunkumo lygio užklausių 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 paskirtu vyresniuoju incidentų vadybininku 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 sunkumo lygio incidento atveju vyresniojo incidentų vadybininko 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 vyresnysis incidentų vadybininkas pateiks reagavimo į incidentus apžvalgą, įskaitant pasiekimus ir tobulintinas sritis, ir kartu su jūsų klientų aptarnavimo vadybininku parengs rekomendacijas, kaip ištaisyti padėtį, kad būtų galima aktyviai mažinti būsimų atvejų skaičių ir tobulinti jūsų sprendinius.

Vyresnysis incidentų vadybininkas jus informuos, ar galima atlikti esminių priežasčių analizę (angl. Root Cause Analysis, 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 uždarymo. Būsime atsakingi už bendradarbiavimą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte medžiagą, pavyzdžiui, prisijungimo failus, tinklo įrašus ar kitą diagnostinę informaciją, reikalingą RCA užbaigti.

Kad jūsų vyresniojo incidentų vadybininko komanda susipažintų su jūsų tikslais ir aplinka, turite pateikti dokumentus, jei to prašoma, ir dalyvauti įvadiniam susitikime per pirmąsias 90 sutarties galiojimo dienų.

Šie ištekliai bus naudojami nuotoliniu būdu. Ši paslauga teikiama anglų kalba ir, jei yra galimybė, gali būti teikiama jūsų gimtąja kalba.

Nustatytos valandos, skirtos reaktyviosios pagalbos valdymui ir paslaugų teikimo valdymui, yra įtrauktos į įvadinę veiklą, kas ketvirtį vykstančius susitikimus su vyresniuoju incidentų vadovu ir 1 sunkumo lygio (Sev 1) peržiūras po incidento. Paprašius ir iš anksto susitarus su „Microsoft“, jei yra galimybių, rengiami papildomi susitikimai. Galite įsigyti papildomų valandų, kurios nėra įtrauktos į šią paslaugą, kad jūsų vyresnysis incidentų vadybininkas ir klientų aptarnavimo vadybininkas galėtų užtikrinti papildomą reaktyvaus palaikymo valdymą ir paslaugų teikimo valdymą.

Bendras greitesnis reagavimas Sudėtingumas ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1-o lygio 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>- Atsiliepimas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepimas 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 „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugomis arba sąskaitų išrašymo ar prenumeratos valdymui, „A40“, „Azure Media Service“, „Azure Stack“, „Test Base for M365“, „Microsoft Mesh“ arba „Universal Print“.

² Vyresnieji incidentų 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 specialistų arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

Greitas reagavimas

Greitas atsakas: Paslauga „Greitas atsakas“ teikia greitą reaguojamojo pobūdžio Jūsų debesies paslaugų palaikymą, nukreipdamas pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Microsoft Azure“ komponentų greitojo reagavimo paslaugas, turite registruoti incidentą atitinkamame debesijos paslaugų portale. Jūsų problemų sprendimo pagalbos užklausa bus tiesiogiai nukreipiamos į greitojo reagavimo pagalbos eilę, kurioje dirba specialiai paskirta inžinierių komanda, turinti patirties debesijos paslaugų srityje. Šiai komandai reikalingos pagrindinės žinios apie jūsų diegimą, todėl turėsite pateikti dokumentus apie pagrindinę „Azure“ diegimo ir duomenų bazės topologiją bei galimus mastelio keitimo ir apkrovų paskirstymo planus. 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“, „Azure Communication Services“, „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 aptarnavimo vadybininko .

„Greito atsako“ svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>1-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia sureaguoti per 15 minučių</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar greičiau</p> <p>Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų²</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>

„Greito atsako“ svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>A lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėja paslaugų kokybė</p>	<p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</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.

Pagal šį pasiūlymą remiamas itin svarbus verslo įvykis apibrėžiamas kaip trumpas, kliento laukiamas didelio poveikio verslui ir (arba) didžiausios paklausos klientui laikotarpis, kuriam būtina užtikrinti aukštesnio lygio paslaugų prieinamumą ir našumą. Itin svarbių verslo įvykių metu gali būti suteikiama iki penkių (5) kalendorinių dienų iš eilės reagavimo paslauga; klientai gali pasirinkti įsigyti tiek svarbių iš eilės einančių itin svarbių verslo įvykių, kiek reikia, kad būtų patenkintas visas numatomas poreikis, jei jis trunka ilgiau nei penkias (5) kalendorines dienas iš eilės.

„Azure“ renginių valdymas priklauso nuo turimų išteklių, todėl dėl informacijos apie turimus išteklius kreipkitės į klientų aptarnavimo vadybininką. Pagalba nebus teikiama, išskyrus svarbius verslo įvykius, 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 renginį atliekamo vertinimo apimtį, jei pasirenka registruoti įvykį, apie kurį pranešama per trumpesnį laiko tarpą.

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

Ruošdamasi renginiui „Microsoft“:

- Vertina ir susipažįsta su jūsų sprendimu
- Nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą
- Atlieka pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformoje

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

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-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Pagrindinio verslo proceso praradimas 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, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹</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 Greito reagavimo problemų sprendimo paslaugos teikiamos tik anglų kalba

Po renginio „Microsoft“ pateiks visų per reaktyviosios pagalbos langą pradėtų atvejų santrauką ir užtikrins, kad šie atvejai būtų išspręsti.

„Microsoft Cloud for Retail“ klientams:

„Microsoft Cloud for Retail“ klientams skirtas renginių valdymas suteikia geresnę aktyvią ir reaktyvią pagalbą per „Microsoft Cloud for Retail“ klientams svarbius verslo renginius.

Pagal šį pasiūlymą pagalba klientams jų renginių metu teikiama tik tokiu atveju, jeigu jie įsigijo „Microsoft Cloud for Retail“ licenciją. Šis pasiūlymas bus taikomas tik šiems „Microsoft Cloud for Retail“ sprendimams: „D365 Commerce“, „D365 e-commerce“, „Microsoft Clarity“, „POS Add-On“, „D365 Fraud Protection“, „D365 Connected Spaces“ (peržiūrима, pavadinimas gali keistis), „D365 Marketing“, „D365 Customer Insights“, „Promote IQ“, „Microsoft Advertising“ – „Bing Ads“, „Azure Cognitive Search“, „Intelligent Recommendation“, „Azure Synapse“ analitika. Sąraše išvardytų sprendimų produktų sąlygas „Microsoft“ kartkartėmis skelbia adresu <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje svetainėje, kurią „Microsoft“ nurodo).

Pagal šį pasiūlymą remiamas itin svarbus verslo įvykis apibrėžiamas kaip trumpas, kliento laukiamas didelio poveikio verslui ir (arba) didžiausios paklausos klientui laikotarpis, kuriam būtina užtikrinti aukštesnio lygio paslaugų prieinamumą ir našumą. Itin svarbių verslo renginių metu gali būti suteikiama iki penkių (5) kalendorinių dienų iš eilės reagavimo paslauga; klientai gali pasirinkti įsigyti tiek iš eilės einančių itin svarbių verslo renginių, kiek reikia, kad būtų patenkintas visas numatomas poreikis, jei jis trunka ilgiau nei penkias (5) kalendorines dienas iš eilės.

Šis pasiūlymas priklauso nuo turimų pajėgumų, todėl dėl informacijos apie galimybes kreipkitės į klientų aptarnavimo vadybininką. Pagalba nebus teikiama, išskyrus svarbius verslo renginius, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip 8 kalendorinėms savaitėms iki renginio pradžios.

„Microsoft“ įvertina kliento sprendimą išankstinio vertinimo laikotarpiu ir raštu informuoja klientą apie nustatytą riziką.

Ruošdamasi renginiui „Microsoft“:

- Įvertina ir susipažįsta su jūsų sprendimu, kaip aptarta pirmiau
- Nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą
- Atlieka pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformoje
- Teikia rekomendacijas dėl geriausios pramonės praktikos, kurias teikia paskirti techniniai ir operacijų vykdymo išteklių

„Microsoft“ pateiks rašytinius vertinimo rezultatų dokumentus, įskaitant rekomenduojamus veiksmus ir geriausią pramonės praktiką, kad sumažintų galimą riziką ir problemas, turinčias įtakos veikimo laikui ir stabilumui.

Jei renginyje naudojamas „Azure“ debesijos sprendimas, renginio metu su „Azure“ sprendimais susijusios incidentų paslaugų užklausos turėtų būti pateiktos per „Microsoft Azure“ portalą, užklausos aprašyme įrašant „AEM“.

Jei renginio metu naudojami D365 arba M365 debesijos sprendimai, renginio metu su šiais sprendimais susijusios incidentų aptarnavimo užklausos turėtų būti pateikiamos per Sprendimų centrą, įskaitant produkto, kuriame įvyko problema, pasirinkimą, o su D365 susijusių užklausų atveju – pagal pagalbos planą „D365 renginys“.

„Azure“ produktams:

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

<p>1-o lygio svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Pagrindinio verslo proceso praradimas 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>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹</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>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>	

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 Greito reagavimo problemų sprendimo paslaugos teikiamos tik anglų kalba

Visų kitų produktų atveju reagavimas į incidentus turi atitikti šiuos reikalavimus:

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

<p>1 svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas itin svarbios programos ar sprendimo praradimas. Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai¹</p> <p>– Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Į pirmąjį skambutį reaguojama per vieną valandą ar greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Ištekliai jūsų svetainėje, po 24 valandų, klientui sutikus</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą³</p> <p>Greitai perduodama informacija „Microsoft“ produkto komandoms</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>A svarba</p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėja paslaugų kokybė</p> <p>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per vieną valandą ar greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas²</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą²</p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą³</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>B svarba</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 valandas⁶</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>Pakeitimų kontrolės tarnybos prieiga ir atsakymas per keturias darbo valandas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p>Svarba C</p> <p>Mažas poveikis verslui:</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>

Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be jų
Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas⁶

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

² Kritines situacijas sprendžiantys darbuotojai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

³ Gali tekti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų specialistų arba tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

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

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.

Programuotojo pagalba

Programuotojo pagalba: 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. Programuotojo pagalbą galima įsigyti už papildomą mokestį.

Veikimui svarbiausiųjų funkcijų palaikymas

Veikimui svarbiausiųjų 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 teikiama pagal individualią paslaugų programą, kurią galima gauti už papildomą mokestį ir kuri apibrėžiama Priede, nurodytame jūsų darbo užsakyme.

Patobulinti kibernetinio saugumo sprendimai

Kibernetinio saugumo pagalbos paslaugos: Teikia specializuotas su kibernetine sauga susijusias palaikymo paslaugas pagal aktyvaus ir reaguojamojo pobūdžio palaikymo scenarijus (toliau – kibernetinio saugumo paslaugos). Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką, geriau pasiruošti saugumo krizių situacijoms arba tirti aktyvius saugumo pažeidimus. Kibernetinio saugumo paslaugos gali būti pritaikytos palaikymo paslaugų programos elementas, siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas Darbo užsakyme nurodytame Priede.

2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga

Kartu su „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugomis daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia Jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta Jūsų darbo užsakyme (arba darbo užsakymuose). Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų struktūros aprašas yra toks:

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje Jūs norite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas pagal Jūsų darbo užsakymą. Jei nenurodyta kitaip, tai yra pagrindinė paskirtojo palaikymo paslaugų teikimo vadybininko vieta.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje Jūs 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 USSD 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:

- **Pagrindinio paketo paslaugos:** Jeigu kitaip nenurodyta, bazinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos Jūsų nurodytoje(-se) Palaikymo vietoje(-se), arba Pagrindinio kompiuterio Darbo užsakyme paskirstytos 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 klientų aptarnavimo 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 (Pirmiau esančiose 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 vietose, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.
- **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.
- Tik klientas bus atsakingas už visas mokesťines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais aktyviosiomis paslaugomis ir palaikymo paslaugomis tarp Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietos (-ų).
- 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 Unified Support“ paslaugos teikiamos pagal tokias sąlygas ir prielaidas.

- Pagrindinio paketo operatyviosios 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 mokesį iki 100 procentų 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.
- „Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents“ („SA PRS Incidents“, arba „SAB“), gali būti konvertuojama į lygiavertę vertę (kaip nustato „Microsoft“) ir naudojami bazinio paketo palaikymo mokesčiams, reikalavimus atitinkantiems „Enhanced Designated Engineering“ (EDE) komponentams ir (arba) reikalavimus atitinkantiems „Enhanced“ paslaugų ir sprendimų komponentams padengti. Jūsų pristatymų valdymo specialistas gali patvirtinti tokią vertę (-es) ir mokesį (-čius), jei aktualu. Po 30 dienų nuo paramos teikimo pradžios datos, ir (arba) daugiametės Paramos sutarties metų sukakties dienos galime atsiskaityti už ekvivalentinę vertę bet kokio deficito SAB, kurį jūs įsipareigojote

atlikti tokią konversiją, kaip nurodyta jūsų darbo užsakyme. Programinės įrangos garantijos privilegijai taikomos čia nurodytos sąlygos ir Produkto sąlygos, be kita ko, Produkto sąlygų B priedas. Išsamesnės informacijos taip pat galima rasti www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, pavyzdžiui, nuo 2023 m. vasario pradžios įsigaliosiančius teisių gauti problemų sprendimo paramą pakeitimus, kurie turės įtakos Pagrindinio paketo tinkamumui arba jūsų paramos sutarties reikalavimus atitinkantiems elementams, ir dėl kurių gali būti koreguojama atitinkama incidento reikšmė.

- 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 nurodymai, 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 Unified Support Services“ privalumų optimizavimas priklauso nuo to, ar vykdote toliau išvardytas pareigas, be tų, kurios nurodytos bet kuriuose taikomuose Prieduose. 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 Jūs gali būti paprašyta paskirti įvardytą palaikymo paslaugų administratorių kitose palaikymo vietose.
- Galite nurodyti pavadintuosius 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 užklausą, 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 užklausą, 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 debesijos 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“, 2022 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.