

Microsoft-ის  
კორპორატიული სერვისები  
მხარდაჭერა და  
საკონსულტაციო

2022 წ.  
სექტემბერი

# სარჩევი

1	ამ დოკუმენტის შესახებ .....	2
2	მხარდაჭერის სერვისები .....	3
	<b>2.1 როგორ შეიძინოთ .....</b>	<b>3</b>
	<b>2.2 სერვისების აღწერა .....</b>	<b>4</b>
	პროაქტიული სერვისები .....	4
	რეაგირების სერვისები .....	10
	სერვისის მიწოდების მართვა .....	14
	<b>2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები .....</b>	<b>17</b>
	გადლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა .....	17
	Azure სწრაფი რეაგირება .....	18
	Azure მოვლენების მართვა .....	20
	Office 365 Engineering Direct .....	26
	შემუშავებლის მხარდაჭერა .....	26
	კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა .....	27
	<b>2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა .....</b>	<b>27</b>
	მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა .....	27
	როგორ შეიძინოთ .....	28
	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები .....	29
	<b>2.5 დამატებითი წესები და პირობები .....</b>	<b>29</b>
	<b>2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა .....</b>	<b>32</b>

# 1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft -ის კორპორატიული სერვისების მხარდაჭერა და კონსალტინგური მომსახურების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას პროფესიონალური სერვისების შესახებ, რომელთა შეძენა შესაძლებელია Microsoft-ისგან.

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

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

## 2 მხარდაჭერის სერვისები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისები (მხარდაჭერის სერვისები) წარმოადგენს სრულყოფილი კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების კომპლექსს, რომელიც გვეხმარება ხარჯების შემცირებაში, პროდუქტიულობის გაუმჯობესებასა და ტექნოლოგიის გამოყენებაში იმისათვის, რომ მოხდეს ახალი ბიზნეს შესაძლებლობების რეალიზაცია IT-ის ფუნქციონირების ციკლის ნებისმიერ ეტაპზე. მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

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

### 2.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, რომელიც აღნიშნულია როგორც გაფართოებული და ეფექტურობის მხარდაჭერა, ან როგორც დამატებითი ან გაუმჯობესებული სერვისები და გადაწყვეტები არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში, რომელიც ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

ელემენტი	აღწერა
საბაზისო პაკეტი	<p>პროაქტიული, რეაგირების და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში არსებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა. ხელმისაწვდომია გაფართოებული ("A") და ეფექტურობის ("P") მხარდაჭერის პაკეტები, როგორც წარმოდგენილია წინამდებარე ნაწილში.</p> <p>საბაზისო პაკეტში შემავალი მომსახურება წარმოდგენილია "✓" სიმბოლოს სახით წინამდებარე ნაწილში.</p> <p>საბაზისო პაკეტის მიხედვით, თქვენ ასევე შეიძლება გქონდეთ უფლება კონკრეტულ ჩაშენებულ პროაქტიულ სერვისებზე, რომლებიც ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. თქვენთან შეთანხმებით განვსაზღვრავთ აღნიშნულ სერვისებს ხელშეკრულების ამოქმედებამდე ან თქვენი სერვისის მიწოდების დაგეგმვის ფარგლებში.</p>

დამატებითი სერვისები	თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის სერვისები, მათ შორის პროაქტიული სერვისები, შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.
გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები	მხარდაჭერის მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია როგორც „+“.
მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში).

## 2.2 სერვისების აღწერა

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

### პროაქტიული სერვისები

პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. მომდევნო პროაქტიური სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ადგილზე მიტანა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა სერვისისთვის და ყველა ადგილას. თუ პირდაპირ არ გაიყიდა, როგორც ადგილზე მომსახურება, მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ სხვა რამ არ არის შეთანხმებული წერილობით, და დამატებითი საფასურის გადახდით.

### დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	პაკეტი	
	A	P
კონცეფციის დასაბუთება	+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

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

### განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისის ტიპები	პაკეტი	
	A	P
<b>ანალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები</b>	+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

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

### ტექნოლოგიების სერვისები

ტექნოლოგიების სერვისების ტიპები	პაკეტი	
	A	P
<b>შეფასება მოთხოვნისამებრ</b>	✓	✓
<b>შეფასების პროგრამა</b>	+	+
<b>ოფლაინ შეფასება</b>	+	+
<b>პროაქტიული მონიტორინგი</b>	+	+
<b>პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP)</b>	+	+
<b>რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც Service)</b>	+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**შეფასება მოთხოვნისამებრ:** წვდომა თვითმომსახურებაზე, ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმაზე, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზის თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების მომსახურების გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა შეიძლება უზრუნველყოს დახმარება

ამ სერვისის მომენტალურად დასაყენებლად. მოთხოვნისამებრ შეფასებასთან ერთად, დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, ადგილზე არსებული Microsoft-ის რესურსი (ორ დღემდე ვადით) ან Microsoft-ის დისტანციური რესურსი (ერთ დღემდე ვადით) მზადაა დახმარება გაგიწიონ მონაცემების ანალიზისა და გამოსწორების რეკომენდაციების პრიორიტიზირებაში, თქვენი მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად. ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში.

**შეფასების პროგრამა:** სამუშაო უკავშირდება თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელების ოპერაციებს ან ცვლილებების მართვას, Microsoft-ის პრაქტიკულ რეკომენდაციებზე დაყრდნობით. შეფასების დასრულებისას, Microsoft-ის რესურსი იმუშავებს უშუალოდ თქვენთან, რათა აღმოიფხვრას შესაძლო პრობლემები და მომზადდეს ანგარიში, რომელიც შეიცავს თქვენი გარემოს ტექნიკურ შეფასებას, რომელშიც, ასევე, შეიძლება შედიოდეს მდგომარეობის გამოსწორების გეგმა.

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

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

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

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

**ოპტიმიზაციის სერვისები**

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	პაკეტი	
	A	P
მორგების სერვისები		+
განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები	+	+

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	პაკეტი	
	A	P
IT სერვისების მართვა	+	+
უსაფრთხოების სერვისები	+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

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

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

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

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

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

**უსაფრთხოების სერვისები:** Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება

და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. უსაფრთხოების სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

### საგანმანათლებლო სერვისები

განათლების სერვისის ტიპები	პაკეტი	
	A	P
განათლება მოთხოვნისამებრ	✓	✓
ვებ-ტრანსლაციები	✓	✓
პირდაპირი საუბრები	+	+
სემინარები	+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

⊕ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეიძლება შეიძინოს.

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

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

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

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

## დამატებითი პროაქტიული სერვისები

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	პაკეტი	
	A	P
მორგებული პროაქტიული სერვისები (შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისები)	+	+
მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი		✓
პროაქტიული ამაჩქარებელი	+	+
დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა	+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

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

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

**პროაქტიული ამაჩქარებელი:** Microsoft-ის რესურსით მართული სერვისი მოიცავს საქმიანობის ფართო სპექტრს, რომელიც დაგეხმარებათ ტექნიკური ან ბიზნეს შედეგის მიღწევაში, რაც ეფუძნება მიზნებზე, რომ აღმოიფხვრას გაშლის რისკები, გაიზარდოს ხელმისაწვდომობა ან მოხდეს გადაწყვეტებზე მუშაობის ოპტიმიზაცია. პროგრამული მიდგომის გამოყენებით, მაკროსოფტის რესურსი განსაზღვრავს ჩართულობისათვის საჭირო აქტივობების ერთობლიობას, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შესაბამისობის / შეუსაბამისობის ანალიზს, ჩართვას, ოპტიმიზაციას, ცოდნის გადაცემას, დიზაინის დამტკიცებას და განხორციელების გეგმას.

**დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (DE):** კურირებული და შედეგზე ორიენტირებული გადაწყვეტ(ებ)ი, რომელიც ეფუძნება Microsoft-ის რეკომენდებულ პრაქტიკასა და პრინციპებს, რაც ხელს შეუწყობს თქვენი დროის ღირებულებად გარდაქმნის დაჩქარებას, წამყვანი ექსპერტი მჭიდროდ ითანამშრომლებს თქვენს გუნდთან, რათა მოგაწოდოთ Microsoft-ის სხვა ექსპერტების ღრმა ტექნიკური მითითებები და ბერკეტები, საჭიროების შემთხვევაში, თქვენი Microsoft გადაწყვეტების განთავსებისა და/ან ოპტიმიზაციის დასახმარებლად. მათ შორის სერვისები, რომელიც მოიცავს შეფასებას და დაგეგმვას, უნარების გაძლიერებას და დიზაინს, კონფიგურაციას და განხორციელებას.

სხვა პროაქტიული	პაკეტი	
	A	P
<b>პროაქტიული კრედიტები</b>	+	+

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

### რეაგირების სერვისები

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

რეაგირების სერვისის ტიპები	პაკეტი	
	A	P
<b>საკონსულტაციო მხარდაჭერა</b>	✓	✓
<b>პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა</b>	✓	✓
<b>რეაგირების მხარდაჭერის მართვა</b>	✓	✓
<b>გამომწვევი მიზეზის ანალიზი</b>	+	+
<b>რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება</b>	+	+
<b>შესწორების განხორციელებული მხარდაჭერა</b>	✓	✓

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**საკონსულტაციო მხარდაჭერა:** მხარდაჭერა ტელეფონით ხანმოკლე (ექვსი ან ნაკლები საათის ხანგრძლივობის) და დაუგეგმავ საკითხებთან დაკავშირებით IT სპეციალისტებისთვის. საკონსულტაციო მხარდაჭერაში შეიძლება შედიოდეს რჩევა, მითითება და ცოდნის გადაცემა, რაც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიების

გამოყენებასა და დანერგვაში ისე, რომ თავიდან აიცილოთ გავრცელებული პრობლემები და შეამციროთ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის ალბათობა. აღნიშნული საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურას, ტექნიკური გადაწყვეტილების შემუშავებას და მორგების სცენარებს.

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

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

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

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

**გაფართოებული მხარდაჭერის ინციდენტზე რეაგირება**

გაფართოებული მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<b>სტანდარტული ზემოქმედება საქმიანობაზე</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე სამუშაო საათების განმავლობაში<sup>1</sup></li> <li>ზომები მიიღება მხოლოდ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>შემთხვევის მფლობელის ზუსტი საკონტაქტო ინფორმაცია</li> <li>რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში</li> <li>24X7 მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში,</li> </ul>

გაფართოებული მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
	<ul style="list-style-type: none"> <li>გონივრულ ფარგლებში</li> <li>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ საათში</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>სამუშაო საათებში<sup>1</sup></li> <li>მოთხოვნისამებრ, მუდმივი მხარდაჭერა 24x7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>თქვენ უნდა გამოყოთ 24x7 მხარდაჭერის რეჟიმისთვის<sup>2</sup> საჭირო რესურსები</li> </ul>
<p><b>კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</li> <li>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში ან ნაკლებში</li> <li>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 1 საათის შემდეგ</li> <li>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა 24x7 რეჟიმში მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად<sup>2</sup></li> <li>მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლის გან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში</li> </ul>

<sup>1</sup> სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

<sup>2</sup> შესაძლოა, დაგვჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

**ეფექტურობის მხარდაჭერის ინციდენტზე რეაგირება**

ეფექტურობის მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სტანდარტული ზემოქმედება საქმიანობაზე</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე სამუშაო საათების განმავლობაში<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24X7 მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, თქვენ უნდა გამოყოთ 24x7 მხარდაჭერის რეჟიმისთვის<sup>2</sup> საჭირო რესურსები</li> </ul>

ეფექტურობის მხარდაჭერა	სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
	<p>გონივრულ ფარგლებში</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ საათში</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ზომები მიიღება მხოლოდ სამუშაო საათებში<sup>1</sup></li> <li>მოთხოვნის შემთხვევაში, დახმარების გაგრძელება 24x7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> </ul>	
<p><b>კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</li> <li>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 30 წუთში</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 30 წუთში ან უფრო ადრე</li> <li>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე</li> <li>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> <li>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ის პროდუქტებზე მომუშავე ჯგუფებში<sup>3</sup></li> <li>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>სათანადო კომუნიკაცია თქვენს უფროსებთან, ჩვენი მოთხოვნის შემთხვევაში</li> <li>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა 24x7 რეჟიმში მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად<sup>2</sup></li> <li>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</li> </ul>

<sup>1</sup> სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

<sup>2</sup> შესაძლოა, დაგვჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

<sup>3</sup> ხელმოიწვედომელია მხარდაჭერის ყველა ადგილას ან Microsoft-ის ყველა ტექნოლოგიისთვის.

**რეაგირების მხარდაჭერის მართვა:** რეაგირების მხარდაჭერის მართვა უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი მიწოდება. სერვისების მიწოდების მართვა გამოყენებული იქნება რეაგირების მხარდაჭერის მართვისთვის, მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნისთვის. ქვემოთ მოცემულია სერვისები, რომლებიც განკუთვნილია შესაბამისი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერისთვის.:

ინციდენტებზე რეაგირების ზემოთ მოცემული ცხრილის მიხედვით, საქმიანობაზე სტანდარტული ზემოქმედების დონის ინციდენტების შემთხვევაში, სერვისი ხელმისაწვდომია მომხმარებლის მოთხოვნით სამუშაო საათების განმავლობაში Microsoft-ის იმ რესურსისთვის, რომელსაც ასევე შეუძლია მოთხოვნისამებრ ესკალაციის განახლებების უზრუნველყოფა. საქმიანობაზე კრიტიკული ზემოქმედების შემთხვევაში, ავტომატურად სრულდება გაფართოებული და ესკალაციის პროცესისთვის. Microsoft-ის დანიშნული რესურსი ამის შემდეგ პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.

არასამუშაო საათების განხორციელებისთვის შეგიძლიათ შეიძინოთ დამატებითი რეაქტიული მართვის მართვის საათები.

**გამომწვევი მიზეზის ანალიზი:** ინციდენტის დახურვამდე პირდაპირი მოთხოვნის შემთხვევაში, ჩვენ განვახორციელებთ ერთი ინციდენტის ან რამდენიმე დაკავშირებული პრობლემის ტექნიკური პრობლემის პოტენციური გამომწვევის სტრუქტურულ ანალიზს. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.

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

## სერვისის მიწოდების მართვა

სერვისის მიწოდების მართვა (SDM) შედის თქვენს მხარდაჭერის მომსახურებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს შეკვეთაში; ის განისაზღვრება თქვენს მიერ შესყიდული საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის სერვისებით. დამატებითი მიწოდების

მართვის სერვისები უზრუნველყოფილი იქნება დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტილების შესყიდვისას.

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

### ინფორმაცია სერვისის მიწოდების მართვის მოცულობის შესახებ

ხელმისაწვდომია შემდეგი SDM სერვისები, როგორც განსაზღვრულია შესყიდულ საბაზისო პაკეტში:

სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების ტიპები	პაკეტი	
	A	P
მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა	✓	✓
Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო	✓	✓
პროგრამის განვითარება და მართვა	✓	✓
გაერთიანებული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის	✓	✓
გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა	✓	✓
უფროსებთან ურთიერთობების მართვა	✓	✓
სერვისის მიწოდების მართვის დამატება	+	+
ადგილზე სერვისის მიწოდების მართვა	+	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

⊕ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

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

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

**პროგრამის განვითარება და მართვა:** საქმიანობა თქვენი მხარდაჭერის პროგრამის სერვისების დაგეგმვის, შეთავაზების და მართვისთვის, თქვენი ორგანიზაციის მასშტაბით, რაც საშუალებას გაძლევთ, მიიღოთ უფრო მეტი ღირებულება თქვენი ინვესტიციებიდან Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და სერვისების სფეროში.

**გაფართოებული და ეფექტურობის მხარდაჭერა:** Microsoft-ს შეუძლია რეკომენდაცია გაუწიოს სხვადასხვა სახის სერვისებს, რომლებიც გამიზნულია დაგეხმაროთ, რომ მიაღწიოთ ძირითად ბიზნეს და ტექნოლოგიურ შედეგებს, იმ შესაძლებლობების გამოყენებით, რომლებიც ჩადებულია თქვენი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაში, ასევე დამატებითი სერვისების გამოყენებით, რომლებიც შეიძლება შეიძინოთ.

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

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

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

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

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

## 2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები

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

სერვისი	პაკეტი	
	A	P
<b>გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა</b>	+	+
<b>სწრაფი რეაგირება</b>	+	+
<b>Azure მოვლენების მართვა</b>	+	+
<b>Office 365 Engineering Direct</b>	+	+
<b>შემმუშავებლის მხარდაჭერა</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>კრიტიკული მისიისთვის მხარდაჭერა</b>	+	+
<b>კიბერ უსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები</b>	+	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

+<sup>1</sup> - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ ლიმიტირებულ მაქსიმალურ რაოდენობამდე.

### გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა

**გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (EDE):** A მორგებული სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ღრმა და მიმდინარე ტექნიკურ ჩართულობას მომხმარებლისთვის რთული სცენარების დროს. ეს შეთავაზება შექმნილია ისე, რომ დააკმაყოფილოს დამკვეთის საჭიროებები და შედეგები დანიშნული ინჟინრის მიწოდებით, რომელიც შეიქმნის დამკვეთის გარემოს ან გადაწყვეტის ღრმა ცოდნას და მხარს დაუჭერს მომხმარებლის სამუშაო მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არა მხოლოდ, დატვირთვის ოპტიმიზაცია, მორგება ან მხარდაჭერა.

EDE სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად განსაზღვრული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიული სერვისების მიწოდებისთვის.

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

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

EDE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

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

მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება EDE -ის შესყიდვა, რესურსების გამოყოფა, პრიორიტეტის მინიჭება და განაწილება ხდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი.

### **სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები**

- თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი EDE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი EDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.
- EDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა.
- EDE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიკური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს.
- EDE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

### **Azure სწრაფი რეაგირება**

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

თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების მომსახურების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. თქვენ მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება Azure სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის რიგში, რომელიც დაკომპლექტებულია გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილების მქონე ინჟინრების გუნდით. იმისათვის, რომ ამ ჯგუფს ჰქონდეს თქვენი პროგრამული ჩართვის შესახებ ზოგადი ინფორმაცია, თქვენ უნდა წარადგინოთ დოკუმენტები ძირითადი Azure-ის ჩართვის და მონაცემთა ბაზის ტოპოლოგიის შესახებ, და ასევე შეძლებისდაგვარად მასშტაბის შეცვლის და ტვირთის დაბალანსების გეგმები. იმის მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, Azure სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365.

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

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

Azure სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობის დონე 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან<sup>2</sup></p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე<sup>1</sup> უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>

Azure სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა</p> <p>დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

<sup>1</sup> შესაძლოა, დაგვიჩივდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

<sup>2</sup> პრობლემის მოგვარებაზე Azure სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ და იაპონურ ენებზე.

## Azure მოვლენების მართვა

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

მომსახურების ფარგლებში შემავალი კრიტიკული ბიზნეს მოვლენა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნესზე მაღალი ზემოქმედების ან / და პიკური მოთხოვნის პერიოდი, რომელიც მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და შესრულების მაღალ დონეს. კრიტიკულმა ბიზნეს მოვლენებმა შეიძლება მიიღონ რეაგირების დაფარვის ზედიზედ 5 კალენდარულ დღემდე; მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს იმდენი კრიტიკული ბიზნეს მოვლენის შეძენა, რამდენიც საჭიროა თანმიმდევრულად გასაშვებად და მოსალოდნელი მოთხოვნის მთელი ხანგრძლივობის დასაფარად, თუ ზედიზედ 5 კალენდარულ დღეზე მეტია საჭირო.

Azure მოვლენების მართვა ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას, გთხოვთ, მიმართოთ თქვენს მომხმარებელთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერს ხელმისაწვდომობის დეტალებზე. მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული ბიზნეს მოვლენებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, მოვლენის დაწყებამდე მინიმუმ 8 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა. Microsoft-ს შეუძლია თავისი შეხედულებისამებრ შეამციროს მოვლენამდე შეფასების ფარგლები, თუ ის გადაწყვეტს მიიღოს მოვლენა ნაკლები შეტყობინებით.

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

მოვლენამდე ქმედებების ფარგლებში, Microsoft:

- შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას
- დაადგენს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ დროზე და სტაბილურობაზე
- შეასრულეთ სიმძლავრის და გამძლეობის მიმოხილვები Azure პლატფორმაზე

Microsoft მიაწვდის მისი შეფასების შედეგების წერილობით დოკუმენტაციას, მათ შორის ქმედებებს შესაძლო რისკების შესამსუბუქებლად, რომლებიც გავლენას ახდენენ ათვისებაზე და სტაბილურობაზე.

Azure გლობალური სერვისებისთვის, მოვლენის დროს, ინციდენტის სერვისის მოთხოვნები, რომლებიც უკავშირდება მოვლენას, უნდა განთავსდეს ონლაინ Microsoft Azure პორტალის მეშვეობით, მათ შორის AEM შემთხვევის აღწერაში.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობის დონე 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft<sup>2</sup>ფარგლებში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე. მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე<sup>1</sup> უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p><b>სერიოზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>დამხმარე ინჟინრების ჩართვა, რომლებმაც იციან თქვენი გადაწყვეტის კონფიგურაციის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, ამ ინჟინრებს შეუძლიათ დაეხმარონ და გაამარტივონ ინციდენტების მართვის პროცესი</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

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

<sup>2</sup> UEM პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე

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

Microsoft Cloud for Retail მომხმარებლებისთვის:

მოვლენების მართვა Microsoft Cloud-თვის საცალო მომხმარებლებისთვის უზრუნველყოფს გაძლიერებულ პროაქტიულ და რეაგირების მხარდაჭერას Microsoft Cloud for Retail კლიენტების კრიტიკული ბიზნეს მოვლენების დროს.

ეს შეთავაზება მხარს უჭერს მომხმარებელთა მოვლენებს მხოლოდ იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებმაც შეიძინეს ლიცენზია Cloud for Retail. ეს შეთავაზება მხარს დაუჭერს მხოლოდ შემდეგ Microsoft Cloud for Retail გადაწყვეტებს: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Preview – name may be subject to change), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. ჩამოთვლილი გადაწყვეტების პროდუქტის ტერმინები გამოქვეყნებულია Microsoft-ის მიერ დროდადრო <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ან მემკვიდრე საიტი, რომელსაც Microsoft განსაზღვრავს).

კრიტიკული მოვლენა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნესზე მაღალი ზემოქმედების ან / და პიკური მოთხოვნის პერიოდი, რომელიც მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და შესრულების მაღალ დონეს. კრიტიკულმა ბიზნეს მოვლენებმა შეიძლება მიიღონ რეაგირების დაფარვის ზედიზედ 5 კალენდარულ დღემდე; მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს იმდენი კრიტიკული ბიზნეს მოვლენის შექმნა, რამდენიც საჭიროა თანმიმდევრულად გასაშვებად და მოსალოდნელი მოთხოვნის მთელი ხანგრძლივობის დასაფარად, თუ ზედიზედ 5 კალენდარულ დღეზე მეტია საჭირო.

ეს შეთავაზება ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას, ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან. მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული ბიზნეს მოვლენებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, მოვლენის დაწყებამდე მინიმუმ 8 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა.

Microsoft შეაფასებს კლიენტის გადაწყვეტას მოვლენამდე შეფასების პერიოდში და წერილობით აცნობებს მომხმარებელს გამოვლენილ რისკებს.

მოვლენამდე აქტივობების ფარგლებში, Microsoft გუნდი:

- შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას, როგორც ზემოთ იყო განხილული
- დაადგენს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ დროზე და სტაბილურობაზე
- შეასრულებს სიმძლავრის და გამძლეობის მიმოხილვებს Azure პლატფორმაზე
- შემოგთავაზებთ სახელმძღვანელოს სფეროს საუკეთესო პრაქტიკაზე დანიშნული ტექნიკური ოპერაციებისა და მიწოდების რესურსებიდან

Microsoft უზრუნველყოფს მისი შეფასების შედეგების წერილობით დოკუმენტაციას, მათ შორის, რეკომენდებულ ქმედებებს და სფეროს საუკეთესო პრაქტიკას შესაძლო რისკებისა და საკითხების შესამსუბუქებლად, რომლებიც გავლენას ახდენენ ათვისებასა და სტაბილურობაზე.

Azure გლობალური სერვისებისთვის, მოვლენის დროს, ინციდენტის სერვისის მოთხოვნები, რომლებიც უკავშირდება მოვლენას Azure გადაწყვეტებისთვის, უნდა განთავსდეს ონლაინ Microsoft Azure პორტალის მეშვეობით, მათ შორის AEM შემთხვევის აღწერაში.

თუ მოვლენა მოიცავს D365 ან M365 ღრუბლოვანი გადაწყვეტას, მოვლენის დროს, ინციდენტის მომსახურების მოთხოვნები ამ ამ მოვლენასთან დაკავშირებით უნდა იყოს წამოჭრილი გადაწყვეტის ცენტრის მეშვეობით, მათ შორის, პროდუქტის შერჩევა, სადაც პრობლემა დაფიქსირდა და მხარდაჭერის გეგმით "D365 მოვლენა" D365 დაკავშირებული მოთხოვნების შემთხვევაში.

Azure პროდუქტებისთვის:

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობის დონე 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft<sup>2</sup>ფარგლებში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე. მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე<sup>1</sup> უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>

<p><b>სერიოზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან დამხმარე ინჟინრების ჩართვა, რომლებმაც იციან თქვენი გადაწყვეტის კონფიგურაციის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, ამ ინჟინრებს შეუძლიათ დაეხმარონ და გაამარტივონ ინციდენტების მართვის პროცესი</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	
---	---	--

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

<sup>2</sup> AEM პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე

ყველა სხვა პროდუქტისთვის, ინციდენტზე რეაგირება შეესაბამება შემდეგს:

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
-------------------------	---------------------------	----------------------------

<p><b>სერიოზულობა 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები<sup>1</sup> - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის<sup>2</sup> გამოყოფა</p> <p>თქვენს საიტზე არსებული რესურსები 24 საათში, მომხმარებელთან შეთანხმებით მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>3</sup></p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტის გუნდებზე</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>3</sup></p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p><b>სერიოზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა დეგრადირებულია: სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</p>	<p>პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში ან ნაკლებში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის<sup>2</sup> გამოყოფა</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>3</sup></p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p><b>სერიოზულობა B</b></p> <p>საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <p>სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>ზომები მიიღება მოლოდინის საშუალო საათებში<sup>4</sup></p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ საშუალო საათში</p>

<p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში<sup>6</sup></p>	<p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>	
<p><b>სერიოზულობა C</b> მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში<sup>4</sup></p>	<p>დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p><b>სერიოზულობა და სიტუაცია</b></p>	<p><b>ჩვენი სავარაუდო რეაგირება</b></p>	<p><b>თქვენი სავარაუდო რეაგირება</b></p>
<p>ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში<sup>6</sup></p>		

<sup>1</sup> ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ მოიცავს Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure საკომუნიკაციო სერვისებს ან ბილინგისა და გამოწერის მართვას.

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

<sup>3</sup> ჩვენ შეიძლება იძულებული გავხდეთ შევამციროთ სერიოზულობის დონე, თუ ვერ შეძლებთ, უზრუნველყოთ ადეკვატური რესურსები ან რეაგირება, რათა საშუალება მოგვცეთ განვაგრძოთ პრობლემის მოგვარების საქმე.

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

**Office 365 Engineering Direct**

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

**შემმუშავებლის მხარდაჭერა**

**შემმუშავებლის მხარდაჭერა:** უზრუნველყოფს გრძელვადიან ტექნიკურ მხარდაჭერას გლობალური ქსელის და პროდუქტის ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული

სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში იმ შემუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს.

შემუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს სრულყოფილ მხარდაჭერას, რაც გულისხმობს მომხმარებლების უზრუნველყოფას გლობალური ქსელის არქიტექტურით, სუსტი წერტილების შეფასებას, ALM/DevOps გადაწყვეტებს, უსაფრთხოების შემუშავებას, კოდების განხილვას, წარმადობას და მონიტორინგს, პროგრამის მოდერნიზაციას, ნივთების ინტერნეტის (IoT) დანერგვას და მართვას, სწავლებას და ტესტირებას. შემუშავებლის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურისთვის.

## კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა

**კრიტიკული მისიისთვის მხარდაჭერა:** უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების განსაზღვრული ნაკრებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული გადაწყვეტების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების პერსონალიზირებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

**კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები:** გთავაზობთ კიბერუსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ სპეციალურ დანართებს, როგორც რეაგირების, ასევე პროაქტიული სცენარების მიხედვით ("კიბერუსაფრთხოების სერვისები"). ეს სერვისები ხელს უწყობს მიზანმიმართული კიბერ შეტევების რისკის შემცირებას, უსაფრთხოების კრიზისული სიტუაციებისთვის უკეთ მომზადებას ან უსაფრთხოების აქტიური დარღვევის გამოკვლევას და ნეიტრალიზაციას. კიბერ უსაფრთხოების სერვისები იძლევა მხარდაჭერის სერვისების მორგებული პროგრამის ელემენტს, რომელიც შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, როგორც ეს განმარტებულია თქვენს შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

## 2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა

### მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა

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

- **ჰოსტი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილმდებარეობა, სადაც Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულება გაქვთ დადებული თქვენი სამუშაო შეკვეთისთვის. თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, ეს იქნება თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის დანიშნული ძირითადი ადგილმდებარეობა.
- **დაღმავალი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილი, მითითებული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, სადაც თქვენ უნდა მიიღოთ Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისები, განსხვავდება ჰოსტის ადგილისგან და სადაც თქვენ უფლება გაქვთ სერვისებზე, რომლებიც შეიძინეთ ამ ადგილისთვის.

## როგორ შეიძინოთ

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

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

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

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

- **პროაქტიული სერვისები**
  - შეიძლება ისარგებლოთ პროაქტიული სერვისებით, რომელთა რაოდენობა ჩამოთვლილი იქნება თქვენი სამუშაო შეკვეთაში და ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო ბრძანებაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში, გარდა გამონაკლისი ქვეყნებისა.
- **შეკეთების სერვისები - ძირეული მიზეზების ანალიზი:** შექმნილი სერვისები პერსონალისთვის ხელმისაწვდომი იქნება მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში.
- **მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** STA სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში (გამონაკლისი ქვეყნების გარდა) და ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას.
- **გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები:** ყველა გაფართოებული სერვისისა და გადაწყვეტის შექმნა შესაძლებელია ჰოსტის ან დადამავალი მხარდაჭერის ადგილებში. ექვემდებარება ხელმისაწვდომობას. შეიძლება დაწესდეს სხვა შეზღუდვები.

- სხვა შექმნილი დამხმარე სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.

## მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები

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

- შეიძლება ნებართვა მივცეთ პერსონალს, რომ მხარდაჭერისთვის დაუნიშნავ ადგილ(ებ)ზე მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიულ და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისებში, რომლებიც განსაზღვრულია მხარდაჭერის კონკრეტული ადგილისთვის. ასეთი მონაწილეობა დაიშვება Microsoft-ის შეხედულებისამებრ.
- პროაქტიული კრედიტების გაცვლა შესაძლებელია მხოლოდ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილ ჰოსტის და დადამავალი მხარდაჭერის ადგილებს შორის, გარდა აღნიშნულისა. ყველა გაცვლა შესრულდება მიმდინარე ვალუტის და პროაქტიული კრედიტების კურსების საფუძველზე. მიმდინარე ტარიფები მოწოდებულია თქვენი Microsoft სერვისების წარმომადგენლის მიერ. ნებისმიერი გაცვლა, რაც იწვევს წილად პროაქტიულ კრედიტებს, დამრგვალდება უახლოეს მთელ რიცხვამდე. პროაქტიული კრედიტების გაცვლა არ შეიძლება გამონაკლის ქვეყნებში.
- მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი საგადასახადო ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა ჰოსტის და დადამავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს შორის შექმნილი მხარდაჭერის სერვისების განაწილების ან გაცვლის გამო.
- სამუშაო შეკვეთის ვადაში განხორციელებული სერვისების ცვლილებები ან გაცვლები მოითხოვს წერილობით შეთანხმებას.
- **ბილინგის კონსოლიდაცია:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, გაცივმა ერთი ინვოისი გადასახდელ თანხასთან დაკავშირებით, მათ შორის, ყველა სერვისისთვის მხარდაჭერის ყველა ადგილას, რომელიც მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. გადასახადები დაეფუძნება Microsoft ხელმომწერისა და თქვენი ჰოსტის ადგილის შეფასებას. მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი ნებისმიერ დამატებით გადასახადზე.
- **ბილინგის კონსოლიდაციის გამონაკლისები:** ინდოეთის რესპუბლიკაში, ჩინეთის სახალხო რესპუბლიკაში, ჩინეთის რესპუბლიკაში (ტაივანი), ჩინეთის რესპუბლიკაში (ჰონგ კონგი), კორეის რესპუბლიკაში, იაპონიაში, ახალ ზელანდიაში, მაკაოსა და ავსტრალიაში მიწოდების მიზნით შექმნილი სერვისებიდან (**ყველა გამონაკლისი ქვეყანა**) თითოეულს უნდა ჰქონდეს ცალკე სამუშაო შეკვეთა, რომელშიც მითითებულია მისაწოდებელი სერვისები იმ მხარდაჭერის ადგილას. სერვისები ინვოისით იქნება გაგზავნილი შესაბამის მხარდაჭერის ადგილას და მოიცავს ნებისმიერ ადგილობრივ გადასახადს.

## 2.5 დამატებითი წესები და პირობები

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

- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები მიწოდებულია დისტანციურად თქვენ მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილ(ებ)ის მიმართ. ყველა სხვა სერვისის მიწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილ(ებ)ში, რომელიც

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

საფასური სერვისის ფასის 100%-მდე ოდენობით, თუ ეს გაუქმება ან გეგმის შეცვლა მოხდება შეტყობინების მიღებიდან 14 დღეზე ნაკლებ დროში.

- დამატებითი სერვისების შეძენისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ექვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, რომელიც ხელმისაწვდომია თქვენს საბაზისო პაკეტში, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- კომპიუტერული პროგრამების გარანტიის სარგებელი 24x7 პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის ინციდენტები (SA PRS ინციდენტები, ან "SAB"), შეგიძლიათ გადაიყვანოთ ექვივალენტურ მნიშვნელობაში (როგორც განსაზღვრულია Microsoft-ის მიერ) და გამოიყენოთ საფასურთან მიმართებაში საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის, გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერის (EDE) დასაშვები კომპონენტების და/ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტილებებისთვის. თქვენი მიწოდების მართვის რესურსს შეუძლია დაადასტუროს აღნიშნული მნიშვნელობა(-ები) და საფასური, შესაბამის შემთხვევაში. მხარდაჭერის დაწყების თარიღიდან 30 დღეში და/ან მრავალწლიანი მხარდაჭერის ყოველწლიურ წლისთავზე, გამოგიზავნით ინვოისს არასაკმარისი SAB-ის ექვივალენტურ მნიშვნელობაზე, რომელიც გამოიყენეთ ზემოაღნიშნული გადაყვანის მიზნით, როგორც თქვენს შეკვეთაშია აღნიშნული. გარანტირებული პროგრამული უზრუნველყოფის სარგებელი დამოკიდებულია აქ დასახელებულ და პროდუქტის პირობებზე, მათ შორის და მხოლოდ B.დანართზე - "პროდუქტის პირობები". დამატებითი დეტალები ასევე ხელმისაწვდომია საიტზე: [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), როგორცაა, მაგალითად, 2023 წლის თებერვლიდან დაწყებული, ძირითადი პაკეტი ან მხარდაჭერის ხელშეკრულების სათანადო კომპონენტები, რაც გავლენას მოახდენს მხარდაჭერის შესაბამისობის კრიტერიუმებზე და მხარდაჭერის შეზღუდვაზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს ინციდენტის ექვივალენტური მნიშვნელობის კორექტირება.
- ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი ნუსხა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთარ კოდს.
- სერვისები შეიძლება მოიცავდეს სერვისების მისაწოდებელ ელემენტებს, რჩევას და მითითებებს, რომლებიც დაკავშირებულია თქვენს ან Microsoft-ის საკუთრებაში მყოფ კოდთან, ან სხვა დამხმარე სერვისების პირდაპირ მიწოდებასთან.
- რეაქტიული სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა.
- მომხმარებელი იღებს ყველა პასუხისმგებლობას და რისკებს, რომლებიც დაკავშირებულია მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას გათვალისწინებულ ნებისმიერი კოდის განხორციელებასთან და შენარჩუნებასთან.

- შესაძლოა, შექმნილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- დაუშვებელია სერვისების მიწოდება თქვენი კლიენტებისთვის.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტურობის მხარდაჭერის საბაზისო პაკეტი, ასევე საიტზე ვიზიტების ორმხრივად შეთანხმების და წინასწარ გადახდის შემთხვევაში, ჩვენ გამოგიგზავნით ანგარიშს გონივრული სამგზავრო და საცხოვრებელი ხარჯების ასანაზღაურებლად.
- GitHub-ის ნებისმიერი შექმნილი მხარდაჭერის სერვისები მოწოდებულია GitHub, Inc.-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიის მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთასთან დაკავშირებით, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განაცხადი, რაც ხელმისაწვდომია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი, რაც განთავსებულია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შექმნისას.
- დამატებითი წინაპირობები და ვალდებულებები შეიძლება დაემატოს შესაბამის დანართს.

## 2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა

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

- თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უნელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის.
- თქვენი საბაზისო პაკეტის მიხედვით, როგორც ქვემოთაა განსაზღვრული, შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაქტიული მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, რომლებსაც შეუძლიათ მხარდაჭერის მოთხოვნების შექმნა Microsoft-ის მხარდაჭერის ვებ გვერდზე ან ტელეფონის საშუალებით. გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებს თქვენი გლობალური ქსელის სერვისებისთვის შეუძლიათ ასევე გლობალური ქსელის მხარდაჭერის მოთხოვნების წარდგენა შესაბამისი მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.
  - ძირითადი მხარდაჭერა – ათამდე (10) დანიშნული საკონტაქტო პირი.
  - დამატებითი მხარდაჭერა – მინიმუმ ორმოცდაათი (50) დანიშნული საკონტაქტო პირი. შესაძლოა, ასევე დაგენიშნოთ დამატებითი საკონტაქტო პირები. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.
  - ეფექტურობის მხარდაჭერა – მოიცავს საკონტაქტო პირებს, საჭიროებისამებრ.

- ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა, თქვენი ღრუბელზე დამყარებული სერვისისთვის უნდა ჩააბარონ მხარდაჭერის მოთხოვნა შესაბამის ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის პორტალის მეშვეობით.
- სერვისის მოთხოვნის წარდგენისას მხარდაჭერაზე რეაგირების საკონტაქტო პირები საფუძვლიანად უნდა იცნობდნენ იმ პრობლემას, რომელსაც თქვენ აწყდებით და მათ უნდა გააჩნდეთ პრობლემის რეპროდუცირების შესაძლებლობა იმისათვის, რომ დახმარება გაუწიონ Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოზირებასა და შერჩევაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქციის და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგეხმარონ გადაწყდეს სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემები და დაეხმაროს Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.
- როდესაც აბარებთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაგირების მხარდაჭერის კონტაქტებს შეიძლება მოეთხოვოთ პრობლემის განსაზღვრის და გადაჭრის შესრულება, ჩვენი მოთხოვნის შესაბამისად. ამაში შეიძლება შედიოდეს ქსელის ტრასირება, შეცდომის შეტყობინებების სურათების გადაღება, კონფიგურაციის ინფორმაციის შეგროვება, პროდუქტის კონფიგურაციის პარამეტრების შეცვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიის ან ახალი კომპონენტების დაინსტალირება, ან პროცესების მოდიფიცირება.
- თქვენ თანხმობას აცხადებთ ჩვენთან მუშაობაზე, რათა გამოიყენოთ სერვისები, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების მიხედვით.
- თქვენ თანახმა ხართ, შეგვატყობინოთ თქვენს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომლებიც აუცილებელია თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ერთიანობისა და უსაფრთხოებისთვის.
- თქვენ თანახმა ხართ შეძლებისდაგვარად შეავსოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დროდადრო მოგაწოდოთ, სერვისებთან დაკავშირებით.
- თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.
- შესაძლოა, სერვისის მიწოდების რესურსმა მოგთხოვოთ თქვენ მიერ შეძენილ სერვისთან დაკავშირებული სხვა სპეციფიკური მოვალეობების შესრულება.
- ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენს
-

- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის პაკეტი, თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელიც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო საშუალებებზე.

© 2022 Microsoft Corporation. ყველა უფლება დაცულია. ამ მასალების ნებისმიერი სახით გამოყენება ან გავრცელება Microsoft Corp.-ის უშუალო ნებართვის გარეშე მკაცრად აკრძალულია.

Microsoft და Windows წარმოადგენენ Microsoft Corporation-ის რეგისტრირებულ სავაჭრო ნიშნებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში. ამ დოკუმენტში მოხსენიებული ფაქტობრივი კომპანიების და პროდუქტების სახელები შეიძლება წარმოადგენდნენ მათი შესაბამისი მფლობელების სავაჭრო ნიშნებს.