

Microsoft Enterprise Services

Atbalsta un konsultāciju
Pakalpojumu apraksts

2021. gada
janvārī

Satura rādītājs

1	Par šo dokumentu	2
2	Microsoft profesionālie pakalpojumi.....	3
	2.1 Plānošanas pakalpojumi	3
	2.2 Ieviešanas pakalpojumi	3
	2.3 Uzturēšanas pakalpojumi	3
	2.4 Optimizēšanas pakalpojumi	3
	2.5 Izglītības pakalpojumi	3
3	Konsultāciju pakalpojumi	4
	3.1 Pakalpojumu iegāde	4
	3.2 Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi	4
	3.3 Konsultāciju pakalpojumu pakas	5
	3.4 Pakalpojumu apraksts	5
	3.4.1 Plānošanas pakalpojumi.....	5
	3.4.2 Ieviešanas pakalpojumi.....	7
	3.4.3 Optimizēšanas pakalpojumi.....	7
	3.5 Atrunas un ierobežojumi	8
	3.6 Jūsu pienākumi	8
4	Atbalsta pakalpojumi.....	9
	4.1 Pakalpojumu iegāde	9
	4.2 Pakalpojumu apraksts	10
	4.2.1 Proaktīvie pakalpojumi	10
	4.2.2 Tūlītējie pakalpojumi	15
	4.2.3 Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība.....	19
	4.3 Uzlabotie pakalpojumi un risinājumi	21
	4.3.1 Norīkotais tehniskais atbalsts	21
	4.3.2 Ātrā atbilde.....	22
	4.3.3 Pielāgots atbalsts.....	23
	4.3.4 Izstrādātāju atbalsts.....	25
	4.3.5 Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem.....	26
	4.4 Papildu noteikumi un nosacījumi	26
	4.5 Jūsu pienākumi	28

1 Par šo dokumentu

Microsoft uzņēmumu pakalpojumu atbalsta un konsultāciju pakalpojumu apraksts sniedz jums informāciju par profesionāliem pakalpojumiem, kurus var iegādāties no Microsoft.

Lūdzu, izlasiet iegādājamo pakalpojumu aprakstu, tostarp informāciju par priekšnosacījumiem, atrunām, ierobežojumiem un pienākumiem, kas jums būtu jāievēro. Iegādātie pakalpojumi tiks uzskaitīti Uzņēmuma pakalpojumu Darbu pasūtījumā (Darbu pasūtījums) vai citā piemērojamā Pakalpojumu uzdevumā, kurā ir iekļauta atsauce uz šo dokumentu vai kurā ir iekļauts šis dokuments.

Daži šajā dokumentā norādītie pakalpojumi nav pieejami globāli. Lai noskaidrotu, kuri pakalpojumi ir pieejami iegādei jūsu atrašanās vietā, sazinieties ar Microsoft pakalpojumu pārstāvi. Pieejamie pakalpojumi var mainīties.

2 Microsoft profesionālie pakalpojumi

Microsoft profesionālie pakalpojumi jums palīdz ātrāk saņemt komerciālo vērtību no saviem ieguldījumiem tehnoloģijās. Šie pakalpojumi ir pieejami jūsu tehnoloģijas darbmūža plānošanas, ieviešanas, uzturēšanas un optimizēšanas posmu laikā un nodrošina datu, mobilitātes, produktivitātes un skaitļošanas risinājumus jūsu lokālajai, mākoņa un hibrīda IT infrastruktūrai. Korporācijas Microsoft proaktīvie pakalpojumi tiek nodrošināti turpmāk uzskaitītajās kategorijās:

2.1 Plānošanas pakalpojumi

Plānošanas pakalpojumi nodrošina jūsu pašreizējās infrastruktūras, datu, programmu un drošības vides novērtēšanu un pārskatīšanu, lai palīdzētu plānot veicamās korekcijas, jauninājumus, migrēšanu, izvietošanu vai risinājuma ieviešanu, pamatojoties uz jūsu vēlamajiem rezultātiem.

2.2 Ieviešanas pakalpojumi

Ieviešanas pakalpojumi nodrošina tehnisko un projektu vadības kompetenci, lai paātrinātu Microsoft tehnoloģiju risinājumu izstrādi, izvietošanu, migrēšanu, jaunināšanu un ieviešanu.

2.3 Uzturēšanas pakalpojumi

Uzturēšanas pakalpojumi jums palīdz novērst problēmas Microsoft vidē, un parasti tie tiek iekļauti grafikā pirms pakalpojumu sniegšanas, tādējādi nodrošinot resursu pieejamību.

2.4 Optimizēšanas pakalpojumi

Optimizēšanas pakalpojumi tiek sniegti ar mērķi nodrošināt klienta tehnoloģiju investīciju optimālu izlietošanu. Šajos pakalpojumos var būt iekļauta attālināta mākoņpakalpojumu administrēšana, Microsoft produktu iespēju izmantošanas optimizēšana no gala lietotāju puses un stabilas drošības un identitātes nodrošināšana.

2.5 Izglītības pakalpojumi

Izglītības pakalpojumi nodrošina apmācības, kas palīdz uzlabot jūsu atbalsta darbinieku tehniskās un lietošanas iemaņas, izmantojot instrukcijas uz vietas, tiešsaistē vai pēc pieprasījuma.

3 Konsultāciju pakalpojumi

Uzņēmuma pakalpojumu Konsultāciju pakalpojumi (konsultāciju pakalpojumi) ir no projekta atkarīgi darbi, lai sniegtu ar risinājumu plānošanu, ieviešanu un apgūšanu saistītus pakalpojumus tādiem risinājumiem, kas paātrina vērtību, kādu klienti gūst no saviem IT ieguldījumiem. Šie darbi attiecas uz pakalpojumiem, kas ir balstīti uz Microsoft produktiem un tehnoloģijām visos digitālās stratēģijas, arhitektūras, plānošanas, jauninājumu, migrēšanas, izvietošanas, programmu izstrādes un datu ieskatu risinājumos.

3.1 Pakalpojumu iegāde

Konsultāciju pakalpojumi ir pieejami projektos balstītu noteikta apjoma pielāgotu darbu vai iepriekš noteikta apjoma pakalpojumu pakotnes veidā saskaņā ar turpmāk izklāstīto:

Pakalpojums	Definīcija
Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi	Pielāgotas saistības ar klientam specifisku pakalpojumu klāstu, unikāliem risinājumiem paredzētām laika skalām un/vai atskaites punktiem.
Konsultāciju pakalpojumu pakotnes	Saistības ar iepriekš noteikta apjoma nodevumiem, kas paredzēti daudziem tipiskiem komercdarbības scenārijiem.

Skaidrojums: ↗ norāda vienumus, kas ir uzskaitīti Darbu pasūtījumā.

3.2 Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi

Turpmāk ir uzskaitīti pieejamie pielāgojamie pakalpojumu risinājumi. Uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā (Enterprise Services Work Order — ESWO) vai darba izklāstījumā (Statement of Work — SOW) ir norādīts pielāgots konsultāciju pakalpojumu apjoms.

Programmas un infrastruktūra – mākoņdatošana ir pamats, kas jebkurai organizācijai ļauj īstenot digitālo pāreju.

Microsoft modernie programmu pakalpojumi palīdz paātrināt laiku līdz vērtības iegūšanai, mazinot programmu modernizēšanas un integrēšanas risku un izmantojot mākonī, lai palīdzētu piesaistīt klientus dažādos kanālos un jebkurā ierīcē.

Ar risinājumiem mākoņa produktivitātei mēs palīdzam organizācijām plānot, ieviest un veidot lietošanas iespējas, lai uzlabotu saziņu un sadarbību, kā arī padziļinātu attiecības ar klientiem, tādējādi ģenerējot komercdarbības ieskus un ļaujot organizācijām pilnīgi realizēt savu Office 365 ieguldījumu vērtību.

Dati un mākslīgais intelekts (AI) – mūsdienīgu uzņēmumu galvenā valūta ir spēja pārvērst datus mākslīgajā intelektā, kas ļauj iegūt konkurences priekšrocības. Microsoft komercdarbības ieskatu risinājumi palīdz izstrādātājiem un organizācijām koncentrēties uz mākslīgo intelektu, izmantojot visaptverošu pārraudzību, lai saredzētu, ieviestu un atbalstītu komerciālām un IT organizācijām paredzētus risinājumus, kas atklāj ieskus par datiem, izmantojot tādas produktus kā Azure datubāze, Power BI, Office un SQL Server.

Komercdarbības programmas – palīdzība saistībā ar komercdarbības programmām, kas ir daļa no satiklotu datu vides un ļauj izmantot mākslīgo intelektu un komercizpēti, vienlaikus palīdzot digitalizēt

komercdarbībai kritiskas funkcijas, tostarp ar attiecībām pamatotas tirdzniecības modeļi, talantu un cilvēku pārvaldības procesus, operācijas un klientu apkalpošanas funkcijas.

Microsoft piedāvā konsultāciju pakalpojumu klāstu, kas paredzēts Microsoft Dynamics 365 Klientu piesaistīšanas risinājumam un aptver tirdzniecību, apkalpošanu un mārketingu, lai palīdzētu klientiem pārvērst attiecības ieņēmumos, izmantojot digitālo intelektu ikvienā darījumā. Konsultāciju pakalpojumi, kas paredzēti Microsoft Dynamics 365 Vienoto operāciju risinājumam, palīdz klientiem paātrināt izaugsmi, optimizējot operācijas un pieņemot reāllaika, uz datiem balstītus lēmumus globālā mērogā.

Mūsdienīga darbvietā – darbvietu pārveides procesā Microsoft spēj palīdzēt jūsu videi pielāgoties pārmaiņu tempam, vienlaikus sniedzot katram uzņēmuma speciālistam iespēju izmantot rīkus, kas paaugstina produktivitāti.

Mūsu piedāvātie Ierīču un Mobilitātes konsultāciju pakalpojumi ļauj uzņēmumiem un IT līderiem izstrādāt un ieviest visā uzņēmuma izmantojamās mobilitātes un ierīču pārvaldības stratēģijas, kas veicina dziļākus un pilnīgākus kontaktus ar darbiniekiem un klientiem. Datu centru un Mākoņa infrastruktūras pakalpojumos arī ir integrētas tehnoloģijas, cilvēki un procedūras, lai ar IT risinājumiem palīdzētu pārveidot datu centrus par stratēģiskiem biznesa aktīviem, kas pielāgoti specifiskajām komercdarbības vajadzībām. Kopā ar

drošības un identitātes pakalpojumiem, mēs piedāvājam arī stratēģijas un risinājumus, kas palīdz aizsargāt IT infrastruktūru, lietotājprogrammas un datus no iekšējiem un ārējiem draudiem.

3.3 Konsultāciju pakalpojumu pakas

Microsoft piedāvā konsultāciju pakalpojumus daudziem izplatītiem komercdarbības scenārijiem, pamatojoties uz pieredzi Microsoft produktu, tehnoloģiju un procesu plānošanā, izvietojumā un ieviešanā. Turpmāk norādītie pakalpojumi tiek piedāvāti iepriekš noteiktā darbu apjomā ar fiksētu ilgumu un piesaistītu cenu.

3.4 Pakalpojumu apraksts

3.4.1 Plānošanas pakalpojumi

🔗 **Arhitektūras pakalpojumi:** Jūsu tiešsaistes pakalpojumu apgūšanas mērķu novērtēšana, kas nodrošina vadību, plānošanu un korigēšanu. Šī novērtēšana palīdz uzlabot jūsu darba grupu un vides atbilstību tiešsaistes pakalpojumu arhitektūras paraugpraktīkai.

Digitālo konsultantu pakalpojumu programma: Digitālo konsultantu pakalpojumi kombinē digitālos konsultantus, kuriem ir zināšanas par nozari un uzņēmējdarbību, ar Microsoft zināšanām un inovatīvajām stratēģijām, tādējādi organizācijām palīdzot sasniegt to digitālos mērķus. Sadarbībā ar klientiem digitālie konsultanti vada uz izmaiņām vērstu programmu, lai veidotu digitālo komercdarbību.

Digitālo konsultantu pakalpojumus var iegādāties pakās ar aptuveni 200, 400, 800 un 1600 stundu saistībām un nepilna vai pilna laika konsultantu. Microsoft pakalpojumu sniegšanas darba grupa, kurā ietilpst resursi no Microsoft pakalpojumu izcilības centriem, pakalpojumu sniegšanu papildina ar nozares speciālistu padomiem vai sniedz konsultācijas par ieteicamo praksi, kā arī konkrētas norādes par Microsoft tehnoloģijām.

Turklāt ir pieejamas arī turpmāk norādītās digitālo konsultantu pakalpojumu saistību pakotnes:

☞ **Digitālo konsultantu digitālajām iespējām sagatavotās pakotnes:** Digitālā konsultanta vadīta sadarbība, kas ir koncentrēta uz komercdarbības izstrādes un izmaiņu procesu, ar mērķi vadīt digitālo pāreju kā daļu no klienta plaukstošajiem biznesa modeļiem.

☞ **Koncepcijas apliecinājums:** Saistības sniegt pierādījumus, lai klients varētu novērtēt ierosinātā tehniskā risinājuma tehniski ekonomisko pamatojumu. Pierādījums var būt strādājoši prototipi, dokumenti un projekti, bet parasti tie nav ražošanai gatavi nodevumi.

Risinājumu plānošana: Strukturēti darbi, lai jums sniegtu palīdzību un vadību, veicot ieviešanas plānošanu attiecībā uz Microsoft tehnoloģiju izvietojumu lokāli, mākonī un hibrīdvidēs. Šajos pakalpojumos var būt iekļauta arī jūsu Microsoft tehnoloģiju projektējuma, drošības, IT operāciju vai izmaiņu pārvaldības novērtēšana, lai palīdzētu plānot jūsu tehniskā risinājuma ieviešanu veidā, kas ļaus sasniegt vēlamos rezultātus. Pakalpojuma noslēgumā jūs varat saņemt ziņojumu ar tehnisko novērtējumu un risinājuma ieviešanas plānu.

☞ **Izstrādātāja rīku izvietojuma plānošanas pakalpojumi (Developer Tools Deployment Planning Services – DTDPs):** Šie pakalpojumi ir izstrādāti, lai organizācijām palīdzētu plānot efektīvu Visual Studio izvietojumu. Šos darbus var izmantot, lai palīdzētu izstrādāt izvietojuma plānu un stratēģijas Visual Studio apgūšanai.

☞ **Azure izvietojuma plānošanas pakalpojumi publiskajam mākonim (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud – AZDPS):** Vairākām dienām paredzēti darbi, kas ietver apmācību, demonstrācijas un izvietojuma plānošanu. Tie ir vērsti uz Azure krātuves risinājumu aktivizēšanu, programmu migrēšanu uz Microsoft Azure infrastruktūras pakalpojumiem, uzņēmuma mobilitātes ieviešanu, Microsoft operāciju pārvaldības komplekta ieviešanu vai izstrādes un testēšanas scenāriju ieviešanu Microsoft Azure virtuālajās mašīnās.

☞ **Darbstaciju izvietojuma plānošanas pakalpojumi (Desktop Deployment Planning Services – DDPS):** Izvietojuma plānošanas pakalpojumi, kuri sniedz plašu plānošanas rīku un sākotnēji definētu darbu klāstu, kas ir vērsti uz Office 365, Office vai Windows ieviešanu.

☞ **Dinamikas izvietojuma plānošanas pakalpojumi (Dynamics Deployment Planning Services – DYDPS):** Plānošanas pakalpojumi, kas paredzēti Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management — Klientu attiecību pārvaldība) un Dynamics CRM Online ieviešanai vai jaunināšanai uz tiem, vai ERP (Enterprise Resource Planning — Uzņēmuma resursu plānošana) risinājuma ieviešanai kopā ar Microsoft Dynamics AX.

☞ **Skype darbam un Exchange izvietojuma plānošanas pakalpojumi (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services – S&EDPS):** Šie pakalpojumi ir izveidoti ar mērķi organizācijām palīdzēt plānot Skype darbam vai Exchange izvietojumu, nodrošinot Microsoft Skype darbam vai Microsoft Exchange izvietojuma plānošanu arhitektūras un darbības jomā.

☞ **Privātā mākoņa pārvaldības un virtualizēšanas izvietojuma plānošanas pakalpojumi (Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services – PVDPS):** Šie pakalpojumi ir izstrādāti, lai palīdzētu plānot System Center, Windows Server un Hyper-V efektīvu izvietojumu. Šie darbi piedāvā plašu plānošanas pakalpojumu klāstu jaunināšanai un migrēšanai, pārvaldības un virtualizācijas izvietojuma pārīrināšanai, kā arī vienotās ierīču pārvaldības ieviešanai.

☞ **SQL Server izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (SQL Server Deployment Planning Services – SSDPS):** Pakalpojumi ir pieejami kā vairākām dienām paredzēti darbi, kas ir vērsti uz tādām darbībām kā jaunināšana uz SQL Server, SQL Server Business Intelligence izvietojšana un migrēšana uz SQL Server.

☞ **SharePoint izvietojšanas plānošanas pakalpojumi (SharePoint Deployment Planning Services — SDPS):** Koncentrējoties uz SharePoint un SharePoint Online izvietojšanas plānošanas darbu sniegšanu, šie pakalpojumi var iekļaut Office 365 FastTrack plānošanu, Project and Portfolio Management (PPM) risinājuma plānošanu un SharePoint izvietojuma plānošanu.

☞ **Lietotāja pieredze:** Pakalpojumi lietotāja pieredzes sniegšanai jūsu komercdarbības jomas programmām, piedāvājot zināšanas par maketēšanu, animāciju, etnogrāfisko izpēti, personisko un scenārija analīzi, UX stratēģiju un izstrādi, vizuālo dizainu, UI izstrādi, lietojamības testēšanu un pieejamības apsvērumiem.

3.4.2 Ieviešanas pakalpojumi

☞ **Projekta pārvaldība:** Pakalpojums ar mērķi sniegt jūsu projekta, programmas vai piesaistīšanas pārvaldību un uzraudzību, lai nodrošinātu sekmīgu izpildi.

☞ **Risinājumu arhitektūra:** Pakalpojums ar mērķi jūsu risinājumam nodrošināt arhitektūru un izstrādi, pamatojoties uz Microsoft tehnoloģiju atsauces arhitektūru.

☞ **Risinājuma nodrošināšana:** Pakalpojums ar mērķi nodrošināt risinājuma tehnisku ieviešanu, tostarp izstrādi, konfigurāciju, migrēšanu, jaunināšanu un izvietojšanu, pamatojoties uz Microsoft tehnoloģijām un to integrāciju klienta vidēs.

3.4.3 Optimizēšanas pakalpojumi

☞ **Apgūšanas pakalpojumi:** Apgūšanas atbalsta pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas jums palīdz novērtēt savas organizācijas spējas modificēt, novērot un optimizēt ar jūsu Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Tas ietver ar jūsu apgūšanas stratēģijas izstrādi un īstenošanu saistītu atbalstu, ņemot vērā izmaiņu procesa cilvēcisko aspektu. Klienti var piekļūt resursiem, izmantojot zinātību, zināšanas un saistīto Microsoft ieteikto praksi viņu apgūšanas programmas atbalstam.

☞ **IT pakalpojumu pārvaldība:** Pakalpojumu komplekts, kas izveidots ar mērķi palīdzēt jums attīstīt savu pārmantoto IT vidi, izmantojot modernas pakalpojumu pārvaldības metodes, kuras sniedz iespējas izmantot inovāciju, elastību, kvalitāti un darbības izmaksu uzlabojumus. Modernus IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumus ir iespējams sniegt, izmantojot attālinātas vai klātienē konsultāciju sesijas vai seminārus, lai palīdzētu nodrošināt, ka jūsu uzraudzības, incidentu pārvaldības vai atbalsta dienesta procesi ir optimizēti mākonī izvietoto pakalpojumu dinamikas pārvaldīšanai, kad programmu vai pakalpojumu pārceļat uz mākonī.

☞ **Drošības pakalpojumi:** Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, uzlabota informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Drošības pakalpojumi klientiem palīdz izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus.

3.5 Atrunas un ierobežojumi

Mēs sniedzam pakalpojumus saskaņā ar turpmāk norādītajām atrunām un ierobežojumiem:

- Digitālo konsultantu pakalpojumi ietver tikai padomus un norādes par jūsu veiktu Microsoft tehnoloģiju izvietošānu un lietošanu.
- Konsultāciju pakalpojumos nav ietvertas produktu licences, un tās ir jāiegādājas atsevišķi.
- Izņemot iepriekš aprakstītos pakalpojumus, Digitālo konsultantu pakalpojumi neietver produktu izvietošānu, problēmu novēršanu, atbalstu saistībā ar bojājumu labošanu, pārskatu par pirmkodiem, kas nav izstrādāti korporācijā Microsoft, tehniskās konsultācijas un konsultācijas saistībā ar arhitektūru.
- Jebkuram pirmkodam, kas nav izstrādāts korporācijā Microsoft, mēs nodrošinām tikai bināro datu analīzi, piemēram, procesa izmeti vai tīkla pārrauga trasējumu
- Ja Microsoft arhitektu vai pakalpojumu sniegšanas darba grupas resursu lokālās vizītes ir savstarpēji saskaņotas un nav iepriekš apmaksātas, jums ir jāsedz pamatotas ceļa un uzturēšanās izmaksas.
- Visus iegādātos GitHub konsultāciju pakalpojumus sniedz uzņēmums "GitHub, Inc.", kas ir korporācijai Microsoft pilnībā piederošs meitasuzņēmums. Neievērojot nekādus nosacījumus, kas ir pretrunā ar jūsu darba pasūtījumu, jūsu veiktai GitHub konsultāciju pakalpojumu iegādei ir piemērojams GitHub paziņojums par konfidencialitāti, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_privacy, un GitHub datu aizsardzības pielikums un drošības pielikums, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_dpa.

3.6 Jūsu pienākumi

Veiksmīga konsultāciju norise un mūsu pienākumu izpilde ir atkarīga no jūsu nepārtrauktas līdzdalības, tostarp, bet ne tikai no tā, vai:

- ir pieejami jūsu pārstāvji, IT personāls un resursi, tostarp aparatūra, programmatūra, interneta savienojums un telpa birojā.
- jūs laikus sniežat precīzu un pilnīgu informāciju, ko pieprasa pakalpojumu sniegšanas darba grupa.
- ir pieejama piekļuve informācijai par jūsu organizāciju.
- jūs laikus un efektīvi izpildāt savus pienākumus.
- jūsu vadības savlaicīgi pieņemti lēmumi un sniegti apstiprinājumi.
- veikta darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumu samaksa.

4 Atbalsta pakalpojumi

Microsoft apvienotie atbalsta pakalpojumi (atbalsta pakalpojumi) ir visaptverošu uzņēmumu atbalsta pakalpojumu kopums, kas palīdz mazināt izmaksas, uzlabot produktivitāti un izmantot tehnoloģijas, lai realizētu jaunas komercdarbības iespējas jebkurā IT dzīves cikla posmā. Atbalsta pakalpojumos ietilpst turpmāk uzskaitītie pakalpojumi:

- Proaktīvie pakalpojumi palīdz uzturēt un uzlabot jūsu IT infrastruktūras darba spējas un operācijas.
- Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība plānošanas un ieviešanas veicināšanai
- Prioritāri diennakts problēmu risināšanas pakalpojumi ātru atbilžu un minimāla darba pārtraukuma nodrošināšanai

4.1 Pakalpojumu iegāde

Atbalsta pakalpojumi ir pieejami kā bāzes pakotnes, kas tiek apzīmētas kā Core, Advanced un Performance atbalsts vai kā papildu pakalpojumi vai uzlabotie pakalpojumi un risinājumi, kas iekļauti esošā bāzes pakotnes līgumā, kas norādīts uzņēmumu pakalpojumu darbu pasūtījumā, kā norādīts zemāk.

Vienums	Apraksts
Bāzes pakotne	<p>Proaktīvu, reaktīvu un piegādes pārvaldības pakalpojumu kombinācija, kas atbalsta Microsoft produktus un/vai tiešsaistes pakalpojumus, kas tiek izmantoti jūsu organizācijā. Pieejami kā Core ("C"), Advanced ("A") un Performance ("P") atbalsta pakotnes, kā tās tiek apzīmētas visā šajā sadaļā.</p> <p>Bāzes pakotnē iekļautie pakalpojumi visā sadaļā ir apzīmēti ar "✓".</p> <p>Atkarībā no jūsu bāzes pakotnes jums var pienākties arī specifiski iebūvētie proaktīvie pakalpojumi, kuri tiks uzskaitīti jūsu darba pasūtījumā. Mēs strādāsim ar jums kopā, lai identificētu šos pakalpojumus, pirms līguma uzsākšanas vai kā daļu no jūsu pakalpojuma piegādes plānošanas.</p>
Papildu pakalpojumi	<p>Ir pieejamai papildu atbalsta pakalpojumi, ko var pievienot pie jūsu bāzes pakotnes jūsu darbu pasūtījuma termiņa laikā, tie visā šajā sadaļā tiek apzīmēti ar "+".</p>
Uzlabotie pakalpojumi un risinājumi	<p>Ir pieejami atbalsta pakalpojumi, kas nosedz noteiktus Microsoft produktus vai klientu IT sistēmas, ko var pievienot jūsu bāzes pakotnei jūsu darbu pasūtījuma termiņa laikā; tie visā šajā sadaļā arī tiek apzīmēti ar "+".</p>

Skaidrojums: ⇨ norāda vienumus, kas ir uzskaitīti Darbu pasūtījumā.

4.2 Pakalpojumu apraksts

Šajā sadaļā ir aprakstīti vienumi, kas tiek kombinēti, lai veidotu atbalsta pakalpojumu pakotni. Kā arī ir uzskaitīti pakalpojumi, kurus var pievienot bāzes pakotnei līguma termiņa laikā.

4.2.1 Proaktīvie pakalpojumi

Proaktīvie pakalpojumi palīdz novērst problēmas jūsu Microsoft vidē, un tos plānos, lai palīdzētu nodrošināt resursu pieejamību un piegādi piemērojamā darbu pasūtījuma termiņa laikā. Turpmāk aprakstītie Proaktīvie pakalpojumi ir pieejami, kā norādīts uzskaitījumā vai Darbu pasūtījumā.

Plānošanas pakalpojumi

Plānošanas pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Koncepcijas apliecinājums		+	+
Atbalsta tehnoloģiju konsultants			✓

✓ - Iekļauti kā daļa no jūsu bāzes pakotnes.

+

✦ **Koncepcijas apliecinājums:** Saistības sniegt pierādījumus, lai klients varētu novērtēt ierosinātā tehniskā risinājuma tehniski ekonomisko pamatojumu. Pierādījums var būt strādājoši prototipi, dokumenti un projekti, bet parasti tie nav ražošanai gatavi nodevumi.

✦ **Atbalsta tehnoloģiju konsultants (STA):** pielāgots pakalpojums, kurš sniedz klienta komercdarbības mērķus atbalstošu tehnoloģiju novērtējumu, tostarp bez ierobežojuma Microsoft speciālistu nodrošinātu darba slodzes optimizāciju, apgūšanu un atbalstu. Šis pakalpojums var ietvert klienta videi un komercdarbības mērķiem pielāgotu plānu un tehniskās norādes.

Ieviešanas pakalpojumi

Ieviešanas pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Iepazīstināšanas pakalpojumi		+	+

+

✦ **Iepazīstināšanas pakalpojumi:** Tieša saziņa ar Microsoft speciālistu, lai sniegtu palīdzību saistībā ar izvietojumu, migrāciju, jaunināšanu vai līdzekļu izstrādi. Šie pakalpojumi var ietvert palīdzību saistībā ar koncepcijas apliecinājuma vai ražošanas darba slodzes plānošanu un validāciju, lietojot Microsoft produktus.

Uzturēšanas pakalpojumi

Uzturēšanas pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Izvērtējums pēc pieprasījuma	✓	✓	✓
Novērtēšanas programma		+	+
Veiktspējas pārbaude		+	+
Novērtēšana bezsaistē		+	+
Proaktīvā pārraudzība		+	+
Proaktīvo operāciju programmas (POP)		+	+
Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums)		+	+
Riska un veselības novērtēšanas programma kā papildu pakalpojums (RAP kā papildu pakalpojums)		+	+

✓ - Iekļautas kā daļa no jūsu bāzes pakotnes.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

🔗 **Izvērtējums pēc pieprasījuma:** Piekļuve pašapkalpošanās, tiešsaistes automatizētai izvērtēšanas platformai, kas izmanto žurnālu analīzes, lai analizētu un izvērtētu jūsu Microsoft tehnoloģiju ieviešanu. Izvērtējumi pēc pieprasījuma sedz ierobežotas tehnoloģijas. Šī izvērtējumu pakalpojuma izmantošanai ir nepieciešams aktīvs Azure pakalpojums ar adekvātiem datu ierobežojumiem, kas ļautu izmantot izvērtējumu pēc pieprasījuma pakalpojumu. Microsoft var nodrošināt atbalstu, lai iespējotu pakalpojuma sākotnējo iestatīšanu. Kopā ar izvērtējumu pēc pieprasījuma un par papildu samaksu ir pieejams Microsoft speciālists uz vietas (līdz pat divām dienām) vai attālais Microsoft speciālists (līdz pat vienai dienai), lai palīdzētu analizēt datus un noteikt korigēšanas ieteikumu prioritātes atbilstoši jūsu pakalpojumu līgumam. Tiešsaistes izvērtējums var nebūt pieejams visās ģeogrāfiskajās atrašanās vietās.

🔗 **Novērtēšanas programma:** Novērtējums par jūsu Microsoft tehnoloģiju dizainu, tehnisko ieviešanu, operācijām vai izmaiņu pārvaldību salīdzinājumā ar Microsoft ieteikto praksi. Novērtēšanas noslēgumā Microsoft speciālists sadarbojas tieši ar jums, lai likvidētu iespējamās problēmas un sniegtu ziņojumu ar jūsu vides tehnisko novērtējumu, kas var ietvert arī korekciju plānu.

🔗 **Veiktspējas pārbaude:** Ieviešanas novērtējuma pārskats par jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanu, salīdzinot ar mūsu ieteicamajām praksēm. Microsoft speciālists ielāno veiktspējas pārbaudi, vienojoties ar jums, veic pārskatīšanu, analizē datus un pēc pabeigšanas iesniedz jums ziņojumu.

✦ **Novērtēšana bezsaistē:** Automatizēta jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, izmantojot attālināti apkopotus datus vai datus, kurus Microsoft speciālists apkopojis jūsu atrašanās vietā. Korporācija Microsoft analizē apkopotus datus, izmantojot lokālos rīkus, un iesniedz jums pārskatu ar rezultātiem, kā arī koriģējošos ieteikumus.

✦ **Proaktīvā pārraudzība:** Tehniskās darbības pārraudzības rīki un ieteikumi saistībā ar servera incidentu pārvaldības procesu iestatīšanu. Šis pakalpojums palīdz veidot incidentu matricas, izstrādāt galveno incidentu pārskatus un veidot noformējumu ilgtspējīgai tehnisko speciālistu grupai.

✦ **Proaktīvo operāciju programmas (POP):**Jūsu plānošanas, projektēšanas, ieviešanas vai operatīvo procesu pārskats, ko veido sadarbībā ar jūsu darbiniekiem, salīdzinot ar Microsoft ieteikto praksi. Microsoft speciālisti veido šo pārskatu uz vietas vai attālināti.

✦ **Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums):** Automatizēta Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, apkopojot datus attālināti. Microsoft analizē apkopotus datus, lai izveidotu ziņojumu par konstatējumiem, kas ietver arī ieteikumus par koriģēšanu.

✦ **Riska un veselības novērtēšanas programma kā papildu pakalpojums (RAP kā papildu pakalpojums):** Tiek sniegts RAP kā pakalpojums, kam seko pielāgots sistēmas optimizēšanas seminārs, tā ilgums ir līdz divām dienām, kurš notiek jūsu atrašanās vietā un ir veltīts koriģēšanas plānošanai un zināšanu nodošanai.

Optimizēšanas pakalpojumi

Optimizēšanas pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Apgūšanas pakalpojumi			+
Uz izstrādi vērsti pakalpojumi		+	+
IT pakalpojumu pārvaldība		+	+
Laboratoriju pakalpojumi			+
Koriģēšanas pakalpojumi		+	+
Drošības pakalpojumi		+	+

+ - *Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.*

✦ **Apgūšanas pakalpojumi:** Apgūšanas atbalsta pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas jums palīdz novērtēt savas organizācijas spējas modificēt, novērot un optimizēt ar jūsu Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Tas ietver ar jūsu apgūšanas stratēģijas izstrādi un īstenošanu saistītu atbalstu, ņemot vērā izmaiņu procesa cilvēcisko aspektu. Klienti var piekļūt resursiem, izmantojot zinātību, zināšanas un saistīto Microsoft ieteikto praksi viņu apgūšanas programmas atbalstam.

✦ **Uz izstrādi vērsti pakalpojumi:** Šie pakalpojumi ir pieejami, lai jūsu darbiniekiem palīdzētu būt, izvietot un atbalstīt ar Microsoft tehnoloģijām būvētās programmas.

- ☞ **Ieskats par pakalpojumiem izstrādātājiem:** Ikgadējais izvērtējums par jūsu lietotājprogrammu izstrādes praksēm, lai palīdzētu klientiem ar ieteicamo prakšu norādēm, izstrādājot lietotājprogrammas un risinājumus Microsoft platformās.
- ☞ **Palīdzība izstrādes atbalsta lietotājiem:** Sniedz palīdzību saistībā ar tādu lietojumprogrammu izveidi un izstrādi Microsoft platformā, kurās ir integrētas Microsoft tehnoloģijas, specializējoties ar Microsoft izstrādes rīkiem un tehnoloģijām saistītos jautājumos; šis pakalpojums tiek pārdots kā stundu skaits, ko norāda Darbu pasūtījumā.
- ☞ **IT pakalpojumu pārvaldība:** Pakalpojumu komplekts, kas izveidots ar mērķi palīdzēt jums attīstīt savu pārmantoto IT vidi, izmantojot modernas pakalpojumu pārvaldības metodes, kuras sniedz iespējas izmantot inovāciju, elastību, kvalitāti un darbības izmaksu uzlabojumus. Modernus IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumus ir iespējams sniegt, izmantojot attālinātas vai klātienē konsultāciju sesijas vai seminārus, lai palīdzētu nodrošināt, ka jūsu uzraudzības, incidentu pārvaldības vai atbalsta dienesta procesi ir optimizēti mākonī pieejamu pakalpojumu dinamikas pārvaldīšanai, kad programmu vai pakalpojumu pārceļat uz mākonī. IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un minēti darbu pasūtījumā.
- ☞ **Laboratoriju pakalpojumi:** Korporācija Microsoft var nodrošināt jums piekļuvi laboratorijas telpai (ja tā ir pieejama noteiktā atrašanās vietā), tādējādi palīdzot jums veikt produktu izstrādi, procesu mērījumus, testēšanu, prototipu izveidi un migrēšanas darbības saistībā ar Microsoft produktiem.
- ☞ **Korigēšanas pakalpojumi:** Tieša saziņa ar Microsoft speciālistu, lai palīdzētu novērst novērtēšanas pakalpojumu laikā konstatētās problēmas. Katras sadarbošanās sesijas ilgums ir norādīts dienās (sk. Darbu pasūtījumu), un sesijas tiek nodrošinātas jūsu tehniskajiem speciālistiem.
- ☞ **Drošības pakalpojumi:** Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, uzlabota informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Drošības pakalpojumi klientiem palīdz izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus. Drošības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un minēti darbu pasūtījumā.

Izglītības pakalpojumi

Izglītības pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Izglītība pēc pieprasījuma	✓	✓	✓
Timekļa apraides	✓	✓	✓
Vizuālās prezentācijas		+	+

Izglītības pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Semināri		+	+

✓ - Iekļautas kā daļa no jūsu bāzes pakotnes.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

✎ **Izglītība pēc pieprasījuma:** Piekluve tiešsaistes apmācības materiāliem un tiešsaistes laboratorijām no semināru bibliotēkas digitālās platformas, ko izstrādājusi Microsoft.

✎ **Tīmekļa apraides:** Piekluve reāllaika Microsoft viesotas izglītojošas sesijas, kas pieejamas par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tēmām un tiek nodrošinātas attāli tiešsaistē.

✎ **Vizuālās prezentācijas:** Īsi interaktīvi pakalpojumi, parasti vienu dienu ilga sesija, kas norisinās lekcijas vai demonstrācijas veidā un ietver tematus par produktiem un atbalstu. Sesijas vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē.

✎ **Semināri:** Augstākā līmeņa tehniskās apmācības semināri, pieejami par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tematiem. Seminārus vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē. Semināri ir iegādājami katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā speciāla piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā. Seminārus nedrīkst ierakstīt bez nepārprotamas Microsoft rakstveida atļaujas.

Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi

Pielāgoto proaktīvo pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Proaktīvie kredīti	+	+	+
Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi (uzturēšanas, optimizēšanas un izglītības pakalpojumi)		+	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

✎ **Proaktīvie kredīti:** Iemaināmo pakalpojumu vērtība, izteikta kredītos, jūsu darbu pasūtījumā. Tad proaktīvos kredītus var iemainīt uz vai attiecināt uz vienu vai vairākiem definētiem papildu pakalpojumiem, kā aprakstīts šajā dokumentā, un atbilstoši pašreizējām likmēm, ko sniedz Microsoft pakalpojumu pārstāvis. Pēc pieejamā papildu pakalpojuma izvēles mēs atņemsim šī pakalpojuma vērtību no jūsu kredīta bilances, noapaļojot to uz tuvāko vienību.

✎ **Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi:** Pielāgota mēroga sadarbība ar Microsoft speciālistiem, kuri nodrošina pakalpojumus klienta atrašanās vietā personiski vai tiešsaistē, kas nav aprakstīti šajā dokumentā. Šī sadarbība ietver uzturēšanas, optimizēšanas un izglītošanas pakalpojumu tipus.

4.2.2 Tūlītējie pakalpojumi

Tūlītējie pakalpojumi palīdz novērst problēmas Microsoft vidē, parasti tiek sniegti pēc pieprasījuma. Turpmākie reaktīvie pakalpojumi tiek iekļauti pēc vajadzības pašlaik atbalstītajiem Microsoft produktiem un tiešsaistes pakalpojumiem, izņemot, ja norādīts citādi jūsu darbu pasūtījumā.

Reaktīvo pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Konsultantu atbalsts	✓	✓	✓
Problēmu risināšanas atbalsts	✓	✓	✓
Eskalācijas pārvaldība	✓	✓	✓
Paplašinātais Labojumfailu atbalsts		✓	✓
Atbalsts uz vietas		+	+
Pamatcēloņu analīze		+	+

✓ - Iekļautas kā daļa no bāzes pakotnes.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

☞ **Konsultantu atbalstu:** pa tālruni sniegts īstermiņa atbalsts IT speciālistiem (sešas stundas vai ātrāk) par neparedzētām problēmām. Konsultantu atbalsts var ietvert padomu, norādījumu un zināšanu sniegšanu ar mērķi palīdzēt jums izmantot un ieviest Microsoft tehnoloģijas tādā veidā, kas novērs bieži sastopamās atbalsta problēmas un samazina sistēmas dikstāves varbūtību. Arhitektūra, risinājumu izstrāde un pielāgošanas scenāriji atrodas ārpus konsultantu pakalpojumu apjoma.

☞ **Problēmu risināšanas atbalsts:** Šī ir palīdzība tādu problēmu risināšanā, kam raksturīgi konkrēti simptomi un kas konstatētas, lietojot Microsoft produktus, tostarp konkrētu problēmu, kļūdas paziņojumu vai Microsoft produktu funkciju defektu novēršana. Incidentus var pieteikt telefoniski vai iesniegt tīmeklī. Pakalpojumu un produktu atbalsta pieprasījumi, kuriem nav pieejams atbilstošs tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portāls, tiek pārvaldīti Microsoft pakalpojumu tiešsaistes portālā.

Kritiskuma definīcijas un Microsoft novērtētie sākotnējie reakcijas laiki ir detalizēti izklāstīti turpmākajās incidentu atbilžu tabulās.

Pēc jūsu pieprasījuma mēs varam sadarboties ar trešo personu tehnoloģijas nodrošinātājiem, lai atrisinātu sarežģītas vairāku ražotāju produktu savietojamības problēmas, taču par trešās personas produkta atbalsta sniegšanu atbild šī trešā persona.

Incidenta kritiskuma pakāpe nosaka atbildes līmeni korporācijā Microsoft, sākotnējo paredzamo atbildes laiku un jūsu pienākumus. Konsultējoties ar mums, jums ir jāraksturo ietekme uz savas organizācijas komercdarbību, un Microsoft piešķirs atbilstošo problēmas kritiskuma pakāpi. Incidenta laikā jūs varat pieprasīt kritiskuma pakāpes izmaiņas, ja šādu nepieciešamību nosaka ietekme uz komercdarbību.

Core atbalsta incidenta atbilde

Core atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
Standarta ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī Nepieciešama uzmanība astoņu stundu laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Sākumā zvana atbilde astoņās stundās vai ātrāk darba laikā¹ Centieni problēmu atrisināt tikai darba laikā¹ Pēc pieprasījuma darbs pēc 24x7 principa² 	<ul style="list-style-type: none"> Precīza kontaktinformācija par pieteicēju Atbilde 24 stundu laikā Ja tikusi pieprasīta 24x7 darbība, jums jānodrošina pietiekami resursi, lai uzturētu 24x7 darbu²
Kritiska ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa² 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa²

¹ Kā darba laiks parasti tiek definēts 09:00 līdz 17:30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

² Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai uzturētu nepārtrauktu problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi zem 24x7.

Advanced atbalsta incidenta atbilde

Advanced atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
Standarta ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī Nepieciešama uzmanība četrstundu laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Sākumā zvana atbilde četrās stundās vai ātrāk darba laikā¹ Centieni problēmu atrisināt tikai darba laikā¹ Pēc pieprasījuma darbs pēc 24x7 principa² 	<ul style="list-style-type: none"> Precīza kontaktinformācija par pieteicēju Atbilde 24 stundu laikā Ja tikusi pieprasīta 24x7 darbība, jums jānodrošina pietiekami resursi, lai uzturētu 24x7 darbu²

Advanced atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
Kritiska ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk Krīzes situāciju resursi piešķirti pēc 1 stundas Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa² 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa² Pieklūve un atbilde no izmaiņu vadības iestādes četrus darba stundu laikā

¹ Par darba laiku parasti uzskata periodu no plkst. 9:00 līdz 17:30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

² Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7.

Performance atbalsta incidenta atbilde

Performance atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
Standarta ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī Nepieciešama uzmanība četrus stundu laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Sākumā zvana atbilde četrās stundās vai ātrāk darba laikā¹ Centieni problēmu atrisināt tikai darba laikā¹ Pēc pieprasījuma darbs pēc 24x7 principa² 	<ul style="list-style-type: none"> Ja tikusi pieprasīta 24x7 darbība, jums jānodrošina pietiekami resursi, lai uzturētu 24x7 darbu²
Kritiska ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt Nepieciešama uzmanība 30 minūšu laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu 30 minūšu laikā vai ātrāk Krīzes situāciju resursi piešķirti 30 minūšu laikā vai ātrāk Resursi pie jums uz vietas pēc 24 stundām ar klienta piekrišanu 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilstoša komunikācija ar jūsu vecākajiem izpildvadītājiem pēc mūsu pieprasījuma Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa² Ātra pieklūve un atbilde

Performance atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
		<ul style="list-style-type: none"> Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa² Pieklūve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās³ Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības 	

¹ Par darba laiku parasti uzskata periodu no plkst. 9:00 līdz 17:30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

² Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7

³ Nav pieejams visās atbalsta vietās vai visām Microsoft tehnoloģijām.

Eskalācijas pārvaldība: Eskalācijas pārvaldība nodrošināta pārraudzība par atbalsta incidentiem, lai laikus novērstu problēmas un nodrošinātu augstas kvalitātes atbalsta sniegšanu. Zemāk ir norādīti eskalācijas pārvaldības pakalpojumi, kurus sniedz atbilstošajam bāzes pakotnes atbalstam:

Core atbalsts: Incidentiem ar standarta un kritisku ietekmi uz komercdarbību pakalpojums ir pieejams pēc klienta pieprasījuma darba laikā kopējos pakalpojumu sniegšanas resursos. Šie resursi var sniegt arī eskalācijas aktuālo informāciju, kad to pieprasa.

Advanced un Performance atbalsts: Saskaņā ar iepriekš sniegtajām tabulām incidentiem ar standarta ietekmi uz komercdarbību pakalpojums ir pieejams pēc klienta pieprasījuma tā Microsoft speciālista darba laikā, kurš pēc pieprasījuma var sniegt arī aktuālo informāciju par eskalāciju. Incidentiem ar kritisku ietekmi uz komercdarbību tiek automātiski uzsākts uzlabots eskalācijas process un tas tiek automātiski izpildīts Advanced un Performance atbalstam. Tad norīkotais Microsoft speciālists ir atbildīgs par pastāvīgu tehnisko virzību, sniedzot jums aktuālo informāciju par statusu un rīcības plānu.

🔗 **Paplašinātais labojumfailu atbalsts:** Paplašinātais labojumfailu atbalsts sniedz iespēju pieprasīt ar drošību nesaistītus labojumfailus tādai atlasītai Microsoft programmatūrai, kas ir sasniegusi Fiksēta dzīves cikla paplašinātā atbalsta fāzi saskaņā ar vietnē <http://support.microsoft.com/lifecycle> pieejamajā Politikā norādīto definējumu. Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi:

- Paplašinātais labojumfailu atbalsts ir pieejams tikai šiem produktiem/produktu saimēm:
 - Lietojumprogrammas: Office
 - Dinamika: AX, CRM
 - Serveris: Exchange Server, SQL Server, System Center (izņemot Configuration Manager), Windows Server
 - Sistēmas: Windows klients, Windows Embedded operētājsistēmas

- Jaunākā informācija par tādu konkrētu produktu versiju labojumfailu pieejamību, kuri nav saistīti ar drošību, ir pieejama produkta dzīves cikla piezīmēs šeit.
- Lai gan mēs veicam komerciāli saprātīgas darbības, lai atbildētu uz pieprasījumiem pēc labojumfailiem, kas nav saistīti ar drošību, jūs apliecināt, ka ir iespējami gadījumi, kad labojumfailu nevar izveidot vai nodrošināt.
- Labojumfaili ir paredzēti jūsu īpašo problēmu risināšanai, un tiem netiek veikts regresijas tests.
- Labojumfailus nav atļauts izplatīt nesaistītām trešajām personām bez mūsu rakstiskas piekrišanas.
- Tādu labojumfailu, kas paredzēti produktu versijām citās valodās, nevis angļu valodā, nodrošināšanas laiks var atšķirties, un var tikt piemērota maksa par lokalizēšanu.
- Mēs nenodrošinām papildu iespējas, funkcionalitāti, atjauninājumus vai noformējuma izmaiņas. Mēs risinām tikai tādas izvēlētā produkta problēmas, kas izraisa tā avārijas, datu zudumu vai citādas būtiskas novirzes no produkta dokumentētās funkcionalitātes.

⇨ **Atbalsts uz vietas:** Advanced un Performance atbalstam - tūlītējā atbalsta saņemšana uz vietas nodrošina palīdzību jūsu atrašanās vietā. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības, un par klienta apmeklēšanu tiek piemērota papildu maksa.

⇨ **Pamatcēloņu analīze:** Ja tas tiek īpaši pieprasīts pirms incidenta slēgšanas, mēs veiksime atsevišķas tehniskās problēmas vai saistītu problēmu sērijas potenciālo cēloņu strukturētu analīzi. Jūs būsit atbildīgs par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskos izvadus. Pamatcēloņu analīze ir pieejama noteiktām Microsoft tehnoloģijām, un par to var tikt piemērota atsevišķa maksa.

4.2.3 Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība (SDM) ir iekļauta ar jūsu atbalsta pakalpojumiem, izņemot, ja ir norādīts citādi šeit vai jūsu darbu pasūtījumā, un tas nosaka, kādus bāzes pakotnes pakalpojumus jūs iegādājaties. Papildu piegādes pakalpojumi tiks pievienoti, kad iegādājaties papildu pakalpojumus vai uzlabotus pakalpojumus un risinājumus.

Core atbalsts: SDM pakalpojumi tiek sniegti digitāli vai no kopīgas speciālistu kopas.

Advanced un Performance atbalsts: SDM pakalpojumi tiek sniegti digitālā veidā un tos sniedz īpaši norīkots pakalpojumu sniegšanas speciālists. Šis nosauktais resurss strādā attāli vai uz vietas pie jums.

Detalizēta informācija par pakalpojumu sniegšanas pārvaldības apjomu

Turpmāk norādītie SDM pakalpojumi ir pieejami atkarībā no iegādātās bāzes pakotnes:

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Iespēju nodrošināšana klienta uzņēmumam	✓	✓	✓
Microsoft produkta, pakalpojuma un drošības atjauninājumu norādes	✓	✓	✓

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Programmu izstrāde un pārvaldība	✓	✓	✓
Iepazīstināšana ar apvienoto atbalstu	✓	✓	✓
Mākoņa izdošanās programma		✓	✓
Vadības attiecību pārvaldība		✓	✓
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pievienojumprogramma		+	+
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība uz vietas		+	+

✓ - Iekļautas kā daļa no bāzes pakotnes.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Iespēju nodrošināšana klienta uzņēmumam: norādes un informācija jūsu norīkotajam Atbalsta dienesta administratoram par to, kā pārvaldīt jūsu apvienotā atbalsta pakalpojumu izmantošanu un sagatavot jūs apvienotā atbalsta digitālo un tūlītējo pakalpojumu lietošanai.

Microsoft produkta, pakalpojuma un drošības atjauninājumu norādes: informācija, kas tiek kopīgota ar jums par nozīmīgām gaidāmajām produktu un pakalpojumu iespējām un izmaiņām, kā arī Microsoft tehnoloģiju drošības biļeteni.

Programmu izstrāde un pārvaldība: Darbības, kas vērstas uz atbalsta programmas pakalpojumu plānošanu, pārvaldīšanu un priekšlikumu sniegšanu jūsu uzņēmuma mērogā, lai palīdzētu jums iegūt lielāku vērtību no sevis veiktajiem ieguldījumiem Microsoft tehnoloģijās un pakalpojumos.

Core atbalsts: Korporācija Microsoft var ieteikt pakalpojumus, lai izmantotu iespējas, kas ietvertas jūsu uzņēmuma iegādātajos bāzes pakotnes atbalsta un ierobežotos papildu pakalpojumos.

Advanced un Performance atbalsts: korporācija Microsoft var ieteikt dažādus pakalpojumus, lai palīdzētu jums sasniegt komercdarbības un tehnoloģiskos iznākumus, izmantojot jūsu bāzes pakotnes atbalstā un jūsu papildu iegādātajos pakalpojumos ietvertās iespējas.

Iepazīstināšana ar vienoto atbalstu: Palīdzības pasākumi, kas tiek sniegti, jums uzsākot izmantot vienoto atbalstu, tostarp iepazīstināšana ar pašapkalpošanās iespējām tiešsaistes atbalsta portālā, kā arī šo pakalpojumu reklamēšana, lai nodrošinātu jūsu vienotā atbalsta pakalpojumu savlaicīgu izmantošanu.

Mākoņpakalpojumu veiksmīgas izmantošanas programma: Ietver tādu pakalpojumu plānošanu un sniegšanu, kuru mērķis ir palīdzēt jums sasniegt noteiktus mākoņdatošanas iznākumus, tādējādi ļaujot jums paātrināt Microsoft mākoņa tehnoloģiju ieviešanu, apgūšanu un to radītās vērtības izmantošanu.

Vadības attiecību pārvaldība: Darbību kopums, kuru mērķis ir nodrošināt Microsoft atbalsta grupas darba saskaņotību ar jūsu uzņēmuma stratēģiskajām prioritātēm un sasaisti ar galvenajiem lēmumu pieņēmējiem uzņēmējdarbības un tehnoloģiju jautājumos.

↗ **Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pievienojumprogramma:** Jūs varat izvēlēties iegādāties papildu pielāgotus SDM resursus, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumus kā daļu no iepriekš noteikta darba apjoma, kas nav tieši atrunāts šajā dokumentā. Šie resursi darbosies attāli vai uz vietas pie jums. Šis pakalpojums ir atkarīgs arī no Microsoft speciālistu pieejamības.

↗ **Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība uz vietas:** Jūs varat pieprasīt savam pakalpojumu sniegšanas speciālistam veikt apmeklējumu uz vietas; par katru vizīti var tikt piemērota papildu maksa. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības.

4.3 Uzlabotie pakalpojumi un risinājumi

Papildus pakalpojumiem, kas tiek sniegti kā daļa no bāzes pakotnes vai kā papildu pakalpojumi, var iegādāties šādus izvēles uzlabotos pakalpojumus un risinājumus. Uzlabotie pakalpojumi un risinājumi var būt pieejami par papildu maksu un ir definēti darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

Pakalpojums	Pakotne		
	C	A	P
Norīkotais tehniskais atbalsts		+	+
Ātrā atbilde		+	+
Pielāgots atbalsts		+	+
Izstrādātāja Advanced		+ ¹	+ ¹
Izstrādātāja veikspēja			+
Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem		+	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

+¹ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties līdz ierobežotajam maksimālajam daudzumam.

4.3.1 Norīkotais tehniskais atbalsts

↗ **Norīkotais tehniskais atbalsts (Designated Support Engineering — DSE):** DSE pakalpojumus var iegādāties kā iepriekš noteiktus piedāvājumus vai kā pielāgotu stundu bloku, ko var izmantot noteikta apjoma proaktīvo pakalpojumu saņemšanai.

Ja iegādājat stundas, tad DSE pakalpojumu sniegšanai izmantotās stundas atņem no nopirkto stundu kopskaita, pamatojoties uz stundu ekvivalenta kataloga cenai.

Iepriekš noteiktie DSE piedāvājumi tiek pielāgoti jūsu videi un palīdz sasniegt vēlamu iznākumu. Šie piedāvājumi var attiekties uz tādām jomām kā Microsoft 365, Office 365, IaaS, Azure PaaS, kibernetiķība, modernā identitāte, IT pakalpojumu pārvaldība, datu analīze, mākslīgais intelekts un Dynamics 365, un tajos ir iekļauti vajadzīgie iepriekš noteiktie proaktīvie pakalpojumi.

DSE pakalpojumu pamata jomas:

- palīdzība saistībā ar padziļinātu zināšanu uzturēšanu par jūsu pašreizējām un turpmākajām komercdarbības prasībām un jūsu informācijas tehnoloģiju vides konfigurāciju, lai optimizētu darbību
- proaktīvi dokumentēti ieteikumi par to, kā lietot ar atbalsta pakalpojumiem saistītos nodevumus (piemēram, pārskatus par atbalsta nodrošinājumu, veiktspējas pārbaudes, seminārus un riska novērtēšanas programmas)
- palīdzība saistībā ar izvietojanas un operēšanas darbību pielāgošanu Microsoft tehnoloģijām, ko pašreiz lietojat vai plānojat ieviest.
- jūsu IT personāla tehnisko un darba prasmju uzlabošana
- stratēģiju izstrāde un ieviešana, lai palīdzētu novērst turpmākus incidentus un uzlabotu to Microsoft tehnoloģiju sistēmas pieejamību, uz kurām attiecas līgums
- palīdzība saistībā ar pamatcēloņu noteikšanu tādiem incidentiem, kas atkārtojas, un ieteikumu sniegšana par turpmāku traucējumu novēršanu norīkotajās Microsoft tehnoloģijās

Neatkarīgi no DSE iegādes veida resursu iedalīšana, prioritāšu noteikšana un piešķiršana tiek veikta atbilstoši līgumam, ko puses noslēgušas sadarbības uzsākšanas sapulcē, un tiek dokumentēta kā pakalpojumu sniegšanas plānošanas daļa.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi

- Jums ir nepieciešams spēkā esošs Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumu līgums, lai nodrošinātu atbalstu jūsu DSE pakalpojumiem. Beidzoties vai tiekot pārtrauktam jūsu Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumu līgumam, DSE pakalpojuma nodrošināšana tiek pārtraukta tajā pašā datumā.
- DSE pakalpojumi ir pieejami ierastajā darba laikā (no plkst. 9:00 līdz 17:30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales).
- DSE pakalpojumi nodrošina atbalstu konkrētiem jūsu atlasītiem Microsoft produktiem un tehnoloģijām, kas ir norādītas jūsu Darbu pasūtījumā.
- DSE pakalpojumi tiek sniegti vienai atbalsta atrašanās vietai norīkotajā atbalsta atrašanās vietā, kas norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.

4.3.2 Ātrā atbilde

➦ **Ātrā atbilde:** Ātrā atbilde sniedz paātrinātu reaktīvo atbalstu jūsu mākoņa pakalpojumiem, novirzot atbalsta incidentus pie tehniskajiem ekspertiem un sniedzot eskalācijas ceļu uz mākoņa pakalpojuma operāciju komandām, pēc nepieciešamības.

Lai saņemtu ātrās atbildes pakalpojumus jūsu Microsoft Azure komponentiem, jums jāiesniedz incidents caur piemērotu mākoņa pakalpojumu portālu. Jūsu problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi tiks virzīti taisni caur ātrās atbildes rindu, kuru apkalpo specializēta inženieru komanda, kas ir eksperti mākoņa pakalpojumos. Lai šai komandai būtu pamata zināšanas par jūsu izvietojanu, jums ir jānodrošina pamata Azure izvietojanas un datu bāzes topoloģijas dokumentācija, kā arī mērogošanas un slodzes līdzsvarošanas plāni, ja tādi ir pieejami. Lai arī incidentu atrisināšanai var būt nepieciešami standarta produktu atbalsta speciālistu resursi, Ātrās atbildes komanda uzņemas primāro atbildību par diennakts atbalsta nodrošināšanu incidentu gadījumos bez brīvdienām.

Atbildes laiki problēmas risināšanas atbalstam saistībā ar Azure komponentiem ir norādīti turpmāk esošajā tabulā un tie aizstāj paredzamos bāzes pakotnes atbalsta reakcijas laikus. Ātrās atbildes pakalpojums

neattiecas uz Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem, kā arī norēķinu un abonēšanas pārvaldību.

Ātrās atbildes pakalpojuma iegāde ir atkarīga no resursu pieejamības. Lūdzu, sazinieties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu, lai uzzinātu sīkāku informāciju par tā pieejamību.

Ātrā atbilde	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
Kritiska ietekme uz komercdarbību	<ul style="list-style-type: none"> Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa¹ Pieklūve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem² Ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju komandām Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilstoša komunikācija ar jūsu vecākajiem izpildvadītājiem pēc mūsu pieprasījuma Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa¹ Ātra pieklūve un atbilde

¹ Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7

² Ātras atbildes problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļiski.

4.3.3 Pielāgots atbalsts

🔗 **Pielāgots atbalsts:** Pielāgotais atbalsts nodrošina ierobežotu, pastāvīgu atbalstu noteiktam produktam un servisa pakotņu skaitam, kam saskaņā ar Microsoft uzņēmumu atbalsta politiku <http://support.microsoft.com/lifecycle> ir beidzies dzīves cikls. Produkti, versijas vai servisa pakotnes, kurām esat iegādājies pielāgoto atbalstu, ir norādītas jūsu darbu pasūtījumā.

Pielāgotā atbalsta programmas maksu aprēķina, pieņemot, ka jūs esat reģistrējies pirmajā dienā, kad ir kļuvusi pieejama Pielāgotā atbalsta programma. Piemēram, ja Pielāgotās atbalsta programmas produktam Dynamics NAV 2009 sākums ir 2020. gada 15. janvāris, taču jūs neregistrējaties līdz 2020. gada 15. aprīlim, jums piemērojamā maksa joprojām tiks aprēķināta retrospektīvi, no sākuma datuma 2020. gada 15. janvārī.

Samaksa, kas veikta par Pielāgoto atbalstu, nav atmaksājama.

Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi

- Jums ir nepieciešams spēkā esošs Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumu līgums, lai piekļūtu saviem Pielāgotā atbalsta pakalpojumiem. Ja jūsu Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumu līgums beidzas vai tiek pārtraukts, Pielāgotā atbalsta nodrošināšana tiks pārtraukta tajā pašā datumā.
- Lai varētu saņemt Pielāgotā atbalstu, jums ir jāinstalē un jādarbina jaunākā servisa pakotne, kas paredzēta Darbu pasūtījumā norādītajam(-iem) reģistrētajam(-iem) produktam(-iem).
- Lai piedalītos pielāgotajā atbalstā attiecībā uz reģistrēto produktu(-iem) un piekļūtu drošības apkārtrakstiem un atjauninājumiem, jums ir jāsniedz detalizēts migrēšanas plāns ar ierīču/instanču skaitu, ceturkšņa izstrādes atskaites punktiem un migrācijas pabeigšanas datumu. Ja nenodrošināt šo migrēšanas plānu, tad, iespējams, nevarēsiet piekļūt Pielāgotā atbalsta nodevumiem.
- Pielāgotā atbalsta sniegšanas vajadzībām par "ierīci" uzskata jebkuru fizisku vai virtuālu instanci, kurā klients vēlas izvietot noteiktam produktam paredzētu drošības atjauninājumu. Ierīču vai instanču skaitam jābūt vienādam ar drošības atjauninājuma vai labojumfaila izvietojuma reižu skaitu, nevis ar fizisko ierīču skaitu.
- Pielāgotais atbalsts ir pieejams darbu pasūtījumā norādītajās atbalsta atrašanās vietās, ja šis atbalsta atrašanās vietas ir iekļautas jūsu ierīču un instanču kopskaitā.
- Pielāgotais atbalsts attiecas tikai uz reģistrētu produktu versijām angļu valodā, ja vien līgumslēdzējas puses nav rakstiski vienojušas citādi. Ja abas līgumslēdzējas puses piekrīt atbalstam citā valodā, nevis angļu valodā, atbalsta sniegšanas laiku ir atļauts pagarināt, lai varētu veikt tulkošanu (kam var tikt piemērota maksa par lokalizēšanu).
- Pielāgotais atbalsts nodrošina reģistrētā produkta atbalstu un tas var ietvert atjauninājumus, kas ir paredzēti tādu drošības ievainojamību izskaušanai, kuras MSRC ir definējis kā kritiskas. Par papildu maksu var būt iespējams iegādāties drošības atjauninājumus, kuri paredzēti ievainojamībām, ko MSRC novērtējis kā Svarīgas.
- Pielāgotā atbalstu var iegādāties katru gadu, pamatojoties uz fiksētiem programmas datumiem, kas ir saskaņoti ar produkta atbalsta dzīves ciklu. Neatkarīgi no reģistrēšanās laika visiem klientiem ir jāmaksā piemērojamā programmas maksa ar atpakaļejošu datumu no programmas sākuma dienas, un Līguma noslēgšanas dienā maksām ar atpakaļejošu spēku jābūt pilnībā samaksātām. Ja nav norādīts citādi, minimālais Pielāgotā atbalsta termiņš ir viens ceturksnis. Klienti var atteikties no pielāgotā atbalsta, kas tiktu saņemts ceturksnī, paziņojot par to vismaz 14 dienas pirms nākamā rēķina izrakstīšanas datuma.
- Par papildu maksu var būt pieejami arī tādi labojumfaili, kas nav drošības labojumfaili (piemēram, labojumfaili, kuri paredzēti problēmām, kas saistītas ar laika joslu vai pāreju uz ziemas/vasaras laiku).
- Drošības atjauninājumi, kuriem jums tiek sniegta pieeja šīs programmas ietvaros, ir paredzēti tikai jūsu iekšējai lietošanai, ietverot jūsu tiešajām vajadzībām izmantotas viesošanas vides.
- Drošības atjauninājumus nav atļauts izplatīt nesaistītām trešajām personām bez mūsu rakstiskas piekrišanas. Jums ir tiesības pieprasīt piekļuvi drošības atjauninājumiem sevis norīkotajām minētajām kontaktpersonām. Jūs piekrītat informēt mūs par visām izmaiņām, kas attiecas uz šādām norīkotajām kontaktpersonām.

- Pielāgotais atbalsts neietver iespēju pieprasīt papildu iespējas, funkcionalitāti, noformējuma izmaiņas vai garantijas atbalstu.
- Lai arī mēs veicam komerciāli saprātīgas darbības, lai nodrošinātu drošības atjauninājumus, jūs atzīstat, ka ir iespējami gadījumi, kad nevar izveidot vai nodrošināt drošības atjauninājumus, tostarp Kritiskus un Svarīgus drošības atjauninājumus.
- Ja jūs iegādājat Pielāgoto atbalstu tiešā veidā no Microsoft, jums ir tiesības izmantot drošības atjauninājumus piemērojamajam(-iem) reģistrētajam(-iem) produktam(-iem), tostarp reģistrētajam(-iem) produktam(-iem), kuri ir iegādāti ar Microsoft lielapjoma licencēšanas starpniecību vai ar Microsoft pakalpojumu sniedzēja licences līguma pamata.
- Visi Problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi jāiesniedz pa tālruni, un tas jāveic jūsu norīkotajām kontaktpersonām.
- Piekluve Microsoft speciālistiem drošības atjauninājumu aizstāšanas nolūkā ir pieejama tikai attiecīgā Pielāgotā atbalsta līguma termiņa laikā. Lai atgūtu piekļuvi jebkuriem Microsoft speciālistiem, tostarp tādu drošības atjauninājumu aizstāšanai, kas, iespējams, ir lejupeļādēti, kamēr ir spēkā reģistrācija Pielāgotā atbalsta programmā, bet pēc reģistrācijas termiņa beigām ir nozaudēti, bojāti vai kļuvuši nelietojami, ir nepieciešams atkārtoti reģistrēties un samaksāt piemērojamo pašreizējo un retrospektīvo programmu maksu. Programmas norakstīšanas gadījumā atkārtota reģistrācija vai piekluve drošības atjauninājumiem var nebūt iespējama.

4.3.4 Izstrādātāju atbalsts

Izstrādātāju atbalsts sniedz ilgtermiņa tehnisko atbalstu, pamatojoties uz ilgtermiņa tehnisko atbalstu, pamatojoties uz padziļinātām mākoņa tehnoloģiju un tehniskajām zināšanām visā lietojumprogrammas izstrādes dzīves cikla gaitā izstrādātājiem, kuri būs, izvietoti un atbalsta lietojumprogrammas Microsoft platformā.

Lietojumprogrammu izstrādes speciālists (ADM) darbojas kā primārā kontaktpersona un fokusējas uz stratēģisko ieteikumu sniegšanu par izstrādes un testēšanas metodoloģijām un Microsoft produktu lietošanas gaitā konstatētajām izstrādes problēmām. ADM interfeisi ar vairākiem resursiem Microsoft iekšienē par klienta prasībām.

Kā daļu no jūsu atbalsta līguma var iegādāties šādus izstrādātāja pakalpojumus:

Izstrādātāja Advanced

Pieejams Advanced un Performance atbalstam, izstrādātāja Advanced atbalsts sniedz mērķētus risinājumus specifiskām lietojumprogrammu izstrādes vajadzībām, ieskaitot lietojumprogrammu modernizāciju, lietu interneta (IoT) novērtējumus, ALM/DevOps risinājumus, apmācību un testēšanu. Tas ir ieteicamais palīdzības līmenis klientiem, kuriem ir nepieciešams specializēts izstrādes atbalsts par dažādām sfērām vai tēmām izstrādes dzīves ciklā.

Minimālu iejaukšanos veido 320 ADM (Application Developer Manager - lietojumprogrammu izstrādes speciālista) stundas. Mazākas, pielāgotas iejaukšanās var noteikt pēc īpaša pieprasījuma. Izstrādātāja Advanced atbalstam ir maksimāli 800 ADM stundas.

Izstrādātāja Performance

Pieejama Performance atbalstam, izstrādātāja Performance atbalsts sniedz visaptverošu atbalstu visā lietojumprogrammu izstrādes ciklā, nodrošinot klientiem mākoņa arhitektūru, ievainojamību

novērtējumus, ALM/DevOps risinājumus, drošības izstrādes ciklu, kodu pārskatus, sniegumu un monitoringu, lietojumprogrammu modernizāciju, lietu interneta (IoT) ieviešanu un pārvaldību, apmācību un testēšanu. Tas ir ieteicamais palīdzības līmenis klientiem, kuriem nepieciešams pilns izstrādes atbalsts komercdarbībai kritiskām, kā arī kompleksām izstrādes vidēm.

Izstrādātāja Performance atbalstam ir minimāli 800 ADM stundu sadarbība. Mazākas, pielāgotas iejaukšanās var noteikt pēc īpaša pieprasījuma.

4.3.5 Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem

🔗 **Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem:** Nodrošina augstāka līmeņa atbalstu definētai Microsoft produktu kopai un tiešsaistes pakalpojumiem, kas veido daļu no jūsu komercrisinājuma kritiski svarīgiem gadījumiem, kā noteikts jūsu Darbu pasūtījumā. Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem nodrošina pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, tas ir pieejams par papildu maksu un ir definēts Darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

4.4 Papildu noteikumi un nosacījumi

Microsoft apvienotā atbalsta pakalpojumi tiek sniegti, ņemot vērā turpmāk norādītos priekšnosacījumus un pieņēmumus.

- Bāzes tūlītējie pakalpojumi tiek sniegti attālināti jūsu norīkoto kontaktpersonu atrašanās vietā(-s). Visi citi pakalpojumi tiek attāli sniegti jūsu uzņēmuma atrašanās vietā(-s) jūsu Darbu pasūtījumā norādītajā valstī, izņemot gadījumus, kad rakstiski ir norādīts citādi.
- Bāzes tūlītējie pakalpojumi tiek sniegti angļu valodā un, ja iespējams, var tikt sniegti jūsu valodā. Visi citi pakalpojumi tiek sniegti valodā, ko saziņai izmanto Microsoft pakalpojumu sniegšanas vietā, kura nodrošina pakalpojumus, vai angļiski, izņemot gadījumus, kad rakstiski esam vienojušies citādi.
- Mēs nodrošinām visu versiju atbalstu komerciāli izlaistiem un vispārēji pieejamiem Microsoft programmatūras un tiešsaistes pakalpojumu produktiem, kuri ir iegādāti un kuri ir minēti produktu licencēšanas noteikumos, ko Microsoft regulāri publicē vietnē <http://microsoft.com/licensing/contracts> (vai citā pēctecīgā vietnē, kuru norāda Microsoft), izņemot gadījumus, kad darbu pasūtījumā vai šā atbalsta un konsultāciju pakalpojumu apraksta pielikumā ir norādīts citādi vai produkts ir īpaši izslēgts tiešsaistes atbalsta vietnē <http://premier.microsoft.com>.
- Atbalsts netiek nodrošināts pirmsizlaides un beta versijas produktiem, izņemot gadījumus, kad pievienotā Pielikumā ir norādīts citādi.
- Visi pakalpojumi, tostarp visi atbalsta darbu pasūtījumā ietilpstošie un tā termiņa laikā iegādātie papildu pakalpojumi, tiek anulēti, ja tos neizlieto piemērojamā darbu pasūtījuma termiņā.
- Pakalpojumu plānošana ir atkarīga no resursu pieejamības, un semināri var tikt atcelti, ja nav sasniegti minimālie reģistrācijas līmeņi.
- Mēs varam piekļūt jūsu sistēmai, izmantojot attālu savienojumu, lai pēc jūsu pieprasījuma analizētu problēmas. Mūsu personāls piekļūs tikai tām sistēmām, kurām jūs būsiet atļāvis piekļuvi. Lai izmantotu palīdzību ar attālu savienojumu, jums ir jāsniedz mums atbilstoša piekļuve un nepieciešamais aprīkojums.

- Noteiktiem pakalpojumiem var būt nepieciešams, ka mēs piekļūstam jūsu klientu datiem vai tos uzglabājam un apstrādājam. Kad mēs to darām, mēs lietojam Microsoft apstiprinātas tehnoloģijas, kuras atbilst mūsu datu aizsardzības politikām un procedūrām. Ja pieprasāt, lai mēs izmantotu tehnoloģijas, ko nav apstiprinājusi korporācija Microsoft, jūs saprotat un piekrītat, ka tikai jūs esat atbildīgs par savu klientu datu integritāti un drošību un ka korporācija Microsoft neuzņemas nekādu atbildību saistībā ar tādas tehnoloģijas izmantošanu, kuru korporācija Microsoft nav apstiprinājusi.
- Ja pieprasāt iepriekš iepļānota pakalpojuma atcelšanu, korporācija Microsoft ir tiesīga iekasēt atcelšanas maksu līdz 100 procentiem no pakalpojuma cenas, ja paziņojums par pakalpojuma atcelšanu vai pārplānošanu tika iesniegts vēlāk nekā 14 dienas pirms pakalpojuma sniegšanas pirmās dienas.
- Kad iegādājat papildu pakalpojumus, mums var būt nepieciešams iekļaut pakalpojumu sniegšanas pārvaldība, lai uzlabotu sniegšanu.
- Ja pasūtījāt viena veida pakalpojumu, taču vēlaties to aizstāt ar cita veida pakalpojumu, ekvivalentu vērtību varat attiecināt uz alternatīvu pakalpojumu, kas ir pieejams jūsu bāzes pakotnē, ja tas ir pieejams un ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu pakalpojumu sniegšanas resursu.
- Programmatūras nodrošināšanas priekšrocību 24x7 problēmu risināšanas atbalsta incidentus (SA PRS incidenti jeb "SAB") var konvertēt uz ekvivalentu vērtību (atbilstoši Microsoft noteiktajam) un izmantot kā maksu par bāzes pakotnes atbalstu, Designated Support Engineering (DSE) pienākošies komponentiem un/vai Enhanced pakalpojumu un risinājumu pienākošies komponentiem. Jūsu piegādes pārvaldības resursi var apstiprināt šādu vērtību(-as) un maksu(-as), ja nepieciešams. Pēc 30 dienām kopš atbalsta uzsākšanās datuma un/vai daudzgadējā atbalsta ikgadējās gadadienas mēs varam izrakstīt jums rēķinu par SAB iztrūkumam ekvivalentu vērtību, kuru iesniedzat šādai konvertācijai, saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā norādīto. Software Assurance priekšrocībām tiek piemēroti šajā dokumentā un Produktu nosacījumos, tostarp bez ierobežojuma Produktu nosacījumu B pielikumā, izklāstītie nosacījumi. Papildu informācija, piemēram, par izmaiņām Problēmu risināšanas atbalsta priekšrocībās, kuras stāsies spēkā 2023. gada februārī un ietekmēs Bāzes pakotnes piemērotību vai jūsu atbalsta līguma komponentu piemērotību atbalsta saņemšanai, tādējādi iespējami ieviešot korekcijas ekvivalentā incidenta vērtībā.
- Visi papildu pakalpojumi var nebūt pieejami jūsu valstī. Lūdzu, sazinieties ar savu pakalpojumu sniegšanas resursu, lai saņemtu plašāku informāciju.
- Atbalsta pakalpojumi ir ierobežoti ar konsultācijām un norādēm saistībā ar jums vai korporācijai Microsoft piederošu kodu.
- Jūs piekrītat, ka vienīgais korporācijai Microsoft nepiederošais kods, uz kuru jūs mums sniedzat piekļuvi, pieder jums.
- Atbalsts nesniedz nekādu kodu, izņemot parauga kodu.
- Iegādātajiem pakalpojumiem var būt platformas minimālās prasības.
- Jūsu klientiem nevar piegādāt pakalpojumus.

- Ja jums ir Advanced vai Performance atbalsta bāzes pakotne un kad par apmeklējumiem uz vietas ir abpusēja vienošanās un tie ir iepriekš apmaksāti, mēs piedāsim rēķinu par saprātīgām ceļa un dzīvošanas izmaksām.
- Visus iegādātos GitHub atbalsta pakalpojumus sniedz uzņēmums "GitHub, Inc.", kas ir korporācijai Microsoft pilnībā piederošs meitasuzņēmums. Neievērojot nekādus nosacījumus, kas ir pretrunā ar jūsu darba pasūtījumu, jūsu veiktai GitHub atbalsta pakalpojumu iegādei ir piemērojams GitHub paziņojums par konfidencialitāti, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_privacy, un GitHub datu aizsardzības pielikums un drošības pielikums, kurš pieejams vietnē https://aka.ms/github_dpa.

Attiecīgajos Pielikumos var būt izklāstīti papildu priekšnoteikumi un pieņēmumi.

4.5 Jūsu pienākumi

Jūsu Microsoft vienoto atbalsta pakalpojumu optimizēšana ir atkarīga no tā, vai jūs izpildāt sekojošās saistības papildus tām, kas ir izklāstītas jebkuros piemērojamos pielikumos. Turpmāk norādīto pienākumu nepildīšanas dēļ pakalpojuma sniegšana var tikt aizkavēta:

- Jūs norīkosiet nosauktu atbalsta pakalpojumu administratoru, kas atbild par jūsu komandas vadību un pārvaldību par visām jūsu atbalsta darbībām un iekšējiem procesiem, lai iesniegtu mums atbalsta incidentu pieprasījumus.
- Atkarībā no bāzes pakotnes, kā tā ir izklāstīta turpmāk, jūs varat norīkot nosauktas tūlītējā atbalsta kontaktpersonas, kuras atbild par atbalsta pieprasījumu izveidi, izmantojot Microsoft atbalsta tīmekļa vietni, vai pa tālruni. Mākoņa administratori jūsu mākonī bāzētiem pakalpojumiem arī var iesniegt mākoņa atbalsta pieprasījumus, izmantojot atbilstošus atbalsta portālus.
 - Core atbalsts – līdz desmit (10) nosauktām kontaktpersonām.
 - Advanced atbalsts – vismaz piecdesmit (50) nosauktas kontaktpersonas. Jums var būt tiesības arī uz papildu kontaktpersonām. Lai saņemtu plašāku informāciju, lūdzu, sazinieties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.
 - Performance atbalsts – ietver nosauktas kontaktpersonas pēc nepieciešamības.
- Tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumu gadījumā Mākoņa administratoriem ir jāiesniedz atbalsta pieprasījumi par jūsu mākonī bāzētajiem pakalpojumiem, izmantojot atbilstošā tiešsaistes pakalpojuma atbalsta portālu.
- Iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūsu tūlītējā atbalsta kontaktpersonām būtu jābūt pamatizpratnei par problēmu, ar kādu esat saskāries, un jāspēj reproducēt problēmu, lai palīdzētu Microsoft problēmu diagnosticēt un izvērtēt. Šīm kontaktpersonām būtu jābūt arī ziņošām par atbalstītajiem Microsoft produktiem un jūsu Microsoft vidi, lai palīdzētu atrisināt sistēmas problēmas un palīdzētu Microsoft analizēt un risināt pakalpojumu pieprasījumos norādītās problēmas.
- Iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūsu tūlītējā atbalsta kontaktpersonām var tikt prasīts veikt problēmu noteikšanu un risināšanu pēc mūsu pieprasījuma. Tās var ietvert tīmekļa trasēšanu, kļūdas paziņojumu uztveršanu, konfigurācijas informācijas vākšanu, produkta konfigurācijas maiņu, jaunu programmatūras versiju vai jaunu komponentu instalēšanu vai procesu modificēšanu.

- Jūs piekrītat sadarboties ar mums, lai plānotu pakalpojumu izmantošanu, ņemot vērā jūsu iegādātos pakalpojumus.
- Jūs piekrītat mums ziņot par visām izmaiņām attiecībā uz nosauktajām kontaktpersonām, kuras ir norādītas jūsu darbu pasūtījumā.
- Jūs esat atbildīgs par datu dublēšanu un pazaudēto vai mainīto failu rekonstruēšanu, kas ir jāveic katastrofālu kļūmju rezultātā. Turklāt jūs esat atbildīgs par to procedūru ieviešanu, kas ir nepieciešamas, lai aizsargātu jūsu programmatūras un datu integritāti un drošību.
- Jūs piekrītat, ja vien iespējams, piedalīties klientu apmierinātības aptaujās, kuras mēs laiku pa laikam varam jums nodrošināt saistībā ar pakalpojumiem.
- Jūs atbildat par visiem savu darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumiem.
- Jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālists var jums lūgt izpildīt citus pienākumus, kas ir atkarīgi no jūsu iegādātā pakalpojuma.
- Izmantojot mākoņa pakalpojumus kā daļu no šī atbalsta, jums ir vai nu jāiegādājas vai ir jābūt attiecīgā tiešsaistes pakalpojuma esošam abonementam vai datu plānam.
- Ja jums ir Advanced vai Performance atbalsta pakotne, jūs piekrītat iesniegt pieprasījumus proaktīviem pakalpojumiem kopā ar nepieciešamiem vai piemērojamiem datiem ne vēlāk kā 60 dienas pirms attiecīgā darbu pasūtījuma iztecēšanas datuma.
- Ja jums ir Advanced vai Performance atbalsta pakotne, jūs piekrītat mūsu pakalpojumu sniegšanas darba grupai, kurai ir pieprasīts ierasties uz vietas, nodrošināt piekļuvi atbilstošam tālrunim un ātrgaitas internetam, kā arī piekļuvi jūsu iekšējām sistēmām un diagnostikas rīkiem, pēc nepieciešamības.

© 2020 Microsoft Corporation. Visas tiesības paturētas. Stingri aizliegts jebkādā veidā lietot vai izplatīt šos materiālus bez korporācijas Microsoft skaidri izteiktas atļaujas.

Microsoft un Windows ir korporācijas Microsoft reģistrētas preču zīmes ASV un/vai citās valstīs.

Šeit minētu reāli eksistējošu uzņēmumu un produktu nosaukumi var būt attiecīgo īpašnieku preču zīmes.