

Microsoft Enterprise Services

Atbalsta un konsultāciju
pakalpojumu apraksts

2021. gada
oktobrī

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
	Plānošanas pakalpojumi	5
	Ieviešanas pakalpojumi	7
	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
	Proaktīvie pakalpojumi	10
	Tūlītējie pakalpojumi	14
	Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība	19
	4.3 Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi	21
	Norīkotais tehniskais atbalsts	22
	Ātrā atbilde.....	23
	Azure pasākumu pārvaldība	24
	Tiešā piekļuve Office 365 tehniskajam atbalstam	25
	Izstrādātāju atbalsts	26
	Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos	26
	4.4 Vairāku valstu atbalsts	26
	Vairāku valstu atbalsta pakalpojumu pārskats.....	26
	Pakalpojumu iegāde.....	26

Vairāku valstu atbalstam piemērojamie papildu noteikumi un nosacījumi.....	27
4.5 Papildu noteikumi un nosacījumi.....	28
4.6 Jūsu pienākumi	30

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 norādīti 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 norādītajās 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.

3.2 Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi

Turpmāk ir norādīti pieejamie pielāgojamie pakalpojumu risinājumi. Uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā (Enterprise Services Work Order — ESWO) vai darba izklāstījumā (Statement of Work — SOW) ir norādīts pielāgoto 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 ieskatu 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 sniedz iespējas 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 ieskatu 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 satīklotu 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 izmantojamas 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

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 vēlamus 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 izstrādātāja rīku izvietojuma plānošanas pakalpojumi publiskajam mākonim (Azure Deployment Planning Services — 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 vērsts 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 paātrināšanai, 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.

ieviešanas pakalpojumi

Projektu pārvalde: 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.

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

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 speciālistiem, kam ir kompetence un zināšanas, kā arī saistītajai Microsoft ieteiktai praksei 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, paplašināta 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.
- 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 paātrināt nokļūšanu mākonī, uzlabot jūsu IT risinājumus un izmantot tehnoloģijas, lai realizētu jaunas komercdarbības iespējas jebkurā IT dzīves cikla posmā. Atbalsta pakalpojumos ietilpst turpmāk norādītie pakalpojumi:

- Proaktīvie pakalpojumi palīdz uzlabot jūsu IT infrastruktūras un operāciju veselību.
- 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 pirkumam pieejamie 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, tostarp proaktīvie pakalpojumi, kurus var pievienot jūsu bāzes pakotnei jūsu darba pasūtījuma termiņa laikā, un visā šajā sadaļā tie ir apzīmēti ar "+".</p>
Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi	<p>Ir pieejami atbalsta pakalpojumi, kas nosedz noteiktus Microsoft produktus vai klientu IT sistēmas, ko var pievienot jūsu bāzes pakotnei jūsu darba pasūtījuma termiņa laikā; tie visā šajā sadaļā arī tiek apzīmēti ar "+".</p>

Vairāku valstu atbalsts

Vairāku valstu atbalsts sniedz atbalstu vairākās atbalsta atrašanās vietās saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā (vai darbu pasūtījumos) norādīto.

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.

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		+	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

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.

Ieviešanas pakalpojumi

Ieviešanas pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Iepazīstināšanas pakalpojumi		+	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

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		+	+
Novērtēšana bezsaistē		+	+
Proaktīvā pārraudzība		+	+
Proaktīvo operāciju programmas (POP)		+	+
Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā 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 iestatišanu. 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 koriģēšanas 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.

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 iestatišanu. 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 apkopotos datus, lai izveidotu ziņojumu par konstatējumiem, kas ietver arī ieteikumus par korigēšanu. Šis pakalpojums ir pieejams piegādei uz vietas vai attālināti.

Optimizēšanas pakalpojumi

Optimizēšanas pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Apgūšanas pakalpojumi			+
Uz izstrādi vērsti pakalpojumi		+	+
IT pakalpojumu pārvaldība		+	+
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 speciālistiem, kam ir kompetence un zināšanas, kā arī saistītajai Microsoft ieteiktai praksei viņu apgūšanas programmas atbalstam.

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

Ieskats pakalpojumos izstrādātājiem: Ikgadējais izvērtējums par jūsu lietotājprogrammu izstrādes praksēm, lai palīdzētu klientiem ar ieteicamo praksi 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 klātienēs 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.

Drošības pakalpojumi: Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, paplašināta 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		+	+
Semināri		+	+

✓ - Iekļautas jūsu bāzes pakotnē.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

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

Timekļa apraides: Piekļuve reāllaika Microsoft mitinātas 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 īpaša piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā. Seminārus nedrīkst ierakstīt bez Microsoft tiešas rakstveida atļaujas.

Papildu proaktīvie pakalpojumi

Papildu proaktīvo pakalpojumu veidi	Pakotne		
	C	A	P
Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi (uzturēšanas, optimizēšanas un izglītības pakalpojumi)		+	+
Atbalsta tehnoloģiju konsultants			✓
Proaktīvais paātrinātājs		+	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

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.

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.

Proaktīvais paātrinātājs: Microsoft speciālistu vadīts pakalpojums, kuru veido noteikts darbību loks, kura mērķis ir palīdzēt jums sasniegt tehniskus vai komerciālos iznākumos balstītus mērķus, lai likvidētu izvietojuma riskus, palielinātu pieejamību vai optimizētu risinājuma sniegumu. Īstenojot programmisku pieeju, Microsoft speciālists nosaka norīkojumam nepieciešamo darbību kopu, kura bez ierobežojuma var ietvert piemēroto atbilstību analīzi, iepazīstināšanu, optimizāciju, zināšanu pārnesi, noformējuma validāciju un īstenošanas plānu.

Citi proaktīvie	Pakotne		
	C	A	P
Proaktīvie kredīti		+	+

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.

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	✓	✓	✓
Reaktīvā atbalsta pārvaldība	✓	✓	✓
Atbalsts uz vietas		+	+
Pamatcēloņu analīze		+	+

Reaktīvo pakalpojumu tipi	Pakotne		
	C	A	P
Reaktīvā atbalsta pārvaldības papildu dati		+	+
Paplašinātais Labojumfailu atbalsts	✓	✓	✓
Kiberdrošības atbalsta pakalpojumi		+	+

✓ – Iekļautas kā daļa no bāzes pakotnes.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

Konsultantu atbalsts: 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 novērš 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, kurām 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 	<ul style="list-style-type: none"> Sākumā zvana atbilde astoņās stundās vai ātrāk darba laikā¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Precīza kontaktinformācija par pieteicēju Atbilde 24 stundu laikā

Core atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
	<ul style="list-style-type: none"> Nepieciešama uzmanība astoņu stundu laikā 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 četru 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"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa² Piekluve un atbilde no izmaiņu vadības

Advanced atbalsts	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
	<ul style="list-style-type: none"> Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Krīzes situāciju resursi piešķirti pēc 1 stundas Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa² 	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 Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa² Pieklūve Microsoft pieredzējušiem 	<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
		speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās ³ <ul style="list-style-type: none"> 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.

Reaktīvā atbalsta pārvaldība: Reaktīvā atbalsta pārvaldība nodrošina pārraudzību par atbalsta incidentiem, lai laikus rastu risinājumu un nodrošinātu augstas kvalitātes atbalsta sniegšanu. Pakalpojumu piegādes pārvaldība tiks izmantota visu atbalsta pieprasījumu reaktīvā atbalsta pārvaldībai. Zemāk ir norādīti 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.

Lai pagarinātu pārklājumu ārpus darba laika, varat iegādāties papildu reaktīvā atbalsta pārvaldības stundas.

Atbalsts klātienē: 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 apmeklējšanu 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 būsiet atbildīgs(-a) par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskus izvadus. Pamatcēloņu analīze ir pieejama noteiktām Microsoft tehnoloģijām, un par to var tikt piemērota atsevišķa maksa.

Reaktīvā atbalsta pārvaldības papildu dati: Jūs varat izvēlēties iegādāties papildu stundas nolūkā nodrošināt reaktīvo atbalsta pārvaldību. Šie speciālisti strādās attālināti un sniegs pakalpojumus tās laika zonas darba laikā, par kuru panākta rakstiska vienošanās. Šis pakalpojums tiek sniegts angļu valodā un, ja iespējams, tas var tikt sniegts jūsu izmantotajā valodā. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības.

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 sniegto 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 izvēlēta produkta problēmas, kas izraisa tā avārijas, datu zudumu vai citādas būtiskas novirzes no produkta dokumentētās funkcionalitātes.

Kiberdrošības atbalsta pakalpojumi. Sniedz specializētu ar kiberdrošību saistītu atbalstu saskaņā gan ar reaktīvo, gan proaktīvo scenāriju ("Kiberdrošības pakalpojumi"). Šie pakalpojumi palīdz samazināt mērķtiecīgu kiberuzbrukumu risku, labāk sagatavoties drošības krīzes situācijām un izmeklēt un novērst aktīvu drošības apdraudējumu. Kiberdrošības pakalpojumi sniedz pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, un tā var būt pieejama par papildu maksu, kas noteikta jūsu darbu pasūtījumā norādītajā pielikumā.

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 pakalpojumus nodrošina digitāli un iecelts klientu veiksmes kontu pārvaldnieks. 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	✓	✓	✓
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 vienotā atbalsta pakalpojumu izmantošanu un sagatavot jūs vienotā 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 speciālisti 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 klientu veiksmes kontu vadītājam veikt apmeklējumu uz vietas; par katru vizīti var tikt piemērota papildu maksa. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības.

4.3 Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi

Papildus pakalpojumiem, kas tiek sniegti kā daļa no bāzes pakotnes vai kā papildu pakalpojumi, var iegādāties šādus izvēles paplašinātos pakalpojumus un risinājumus. Paplašinātie 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		+	+
Azure pasākumu pārvaldība			

Pakalpojums	Pakotne		
	C	A	P
Tiešā piekļuve Office 365 tehniskajam atbalstam			
Izstrādātāju atbalsts		+¹	+¹
Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem		+	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

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

Norīkotais tehniskais atbalsts

Norīkotais tehniskais atbalsts (DSE): DSE pakalpojumus var iegādāties kā iepriekš noteiktus piedāvājumus vai kā pielāgotu stundu bloku, ko var izmantot noteikta apjoma proaktīvo pakalpojumu nodrošināšanai.

Ja iegādājat stundas, DSE pakalpojumu sniegšanai izmantotās stundas pēc to izmantošanas un nodrošināšanas atņem no nopirkto stundu kopskaita.

Iepriekš noteiktie DSE piedāvājumi tiek pielāgoti jūsu videi un palīdz sasniegt vēlamo iznākumu. Šie piedāvājumi ietver nepieciešamos iepriekš noteiktos iebūvētos proaktīvos pakalpojumus.

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
- Dokumenti un ieteikumi par to, kā lietot ar atbalsta pakalpojumiem saistītos nodevumus (piemēram, pārskatus par atbalsta nodrošinājumu, veikspējas pārbaudes, seminārus un riska novērtēšanas programmas)
- Palīdzība saistībā ar izvietojuma un operatīvo darbību pielāgošanu tām Microsoft tehnoloģijām, kuras pašlaik 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 speciālistu norīkošana, 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.

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 darba grupām, 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 izvietojumu, jums ir jānodrošina pamata Azure izvietojuma un datu bāzes topoloģijas dokumentācija, kā arī mērogošanas un slodzes līdzsvaršanas 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 Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem, norēķinu un abonēšanas pārvaldību, Universal Print, Test base for M365 un Microsoft Mesh.

Ātrās atbildes pakalpojuma iegāde ir atkarīga no speciālistu pieejamības. Lai iegūtu informāciju par pieejamību, lūdzu, sazinieties ar klientu panākumu konta pārvaldnieku.

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 • Piekluve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem² • Ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa 	<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 piekluve un atbilde

Ātrā atbilde	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
		pakalpojumu operāciju komandām <ul style="list-style-type: none"> Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības 	

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 angļu un japāņu valodā.

Azure pasākumu pārvaldība

Microsoft Azure pasākumu pārvaldība ("AEM") sniedz paplašinātu atbalstu pirms kritiskiem klientu notikumiem ("Notikums"), to laikā un pēc tiem. Kritisks notikums tiek definēts kā periods, kurā pastāv augsta mēroga ietekme uz komercdarbību un/vai augstākā mēra pieprasījums klientam, kam ir nepieciešams visaugstākais pakalpojumu pieejamības līmenis un veiktspēja. Notikumi jāapstiprina mūsu klientu panākumu konta pārvaldniekam vismaz astoņas nedēļas pirms notikuma.

AEM atbalsta notikumus, kas izmanto Microsoft Azure pamatpakalpojumus. Detalizēta informācija par risinājumu un to, kādi Azure pakalpojumi gūst no tā labumu, ir jākopīgo ar AEM grupu pietiekami savlaicīgi pirms faktiskā notikuma, taču ne vēlāk kā sniedzot ievades novērtējumam.

Pirmsnotikuma darbību ietvaros AEM grupa veic šādas darbības:

- Novērtē jūsu risinājumu un iepazīstas ar to
- Identificē potenciālās problēmas un riskus, kas ietekmē darblaiku
- Nosaka vēlamos iznākumus no elastīguma perspektīvas
- Izstrādā un uztur pakalpojuma piegādes plānu risinājumam

AEM atbalsta grupa sniedz sarakstu ar ieteicamajām un nepieciešamajām darbībām visu tādu problēmu korigēšanai, kas var ietekmēt risinājuma pieejamību vai veiktspēju notikuma dienā.

Notikuma laikā AEM grupa ir detalizēti informēta par Notikumu, un tā ir gatava atrisināt visas risinājumu ietekmējošās problēmas.

Jūs varat pieprasīt problēmu atrisināšanas atbalsta nodrošināšanu risinājumam divas nedēļas pirms Notikuma, tā laikā un vienu nedēļu pēc tā*.

Pasākumu pārvaldība	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
Kritiska ietekme uz	<ul style="list-style-type: none"> Pamatdarbības procesa zudums, un darbu 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk, un Microsoft Azure pakalpojumu gadījumā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilstoša komunikācija ar jūsu vecākajiem

Pasākumu pārvaldība	Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
komercdarbību	<p>pamatoti nav iespējams turpināt</p> <ul style="list-style-type: none"> Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā 	<p>ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju grupām.²</p> <ul style="list-style-type: none"> Krīzes situācijas speciālists norīkots 30 minūšu laikā vai ātrāk. Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa.¹ Pieklūve pieredzējušiem Microsoft speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās Tādu atbalsta inženieru iesaistīšana, kuriem ir zināšanas par jūsu risinājuma konfigurāciju. Attiecīgā gadījumā šādi inženieri var sniegt atbalstu un racionalizēt incidenta pārvaldības procesu Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības 	<p>izpildvadītājiem pēc mūsu pieprasījuma</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 AEM problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā

* Problēmu risināšanas atbalstam, kas iesniegts pirms un pēc notikuma, tiek piešķirta B kritiskuma pakāpe

Pēc notikuma jūs varat pieprasīt veikt pamatcēloņa analīzi par sava risinājuma kritiskas komerciālās ietekmes incidentiem. Attiecīgā gadījumā mēs sniegsim jums ieteikumus par to, kā konkrētās problēmas var novērst nākotnē.

Tiešā pieklūve Office 365 tehniskajam atbalstam

Tiešā pieklūve Office 365 tehniskajam atbalstam: Sniedz paplašinātu atbalstu jūsu Microsoft Office 365 ražošanas nomnieka vai nomnieku pamata darba slodzei, kas ietver prioritizētu pieklūvi Office 365 tehnisko speciālistu grupai. Šis pakalpojums ir pieejams norādītajam nomniekam vai nomniekiem, tam tiek piemērota papildu maksa, un tas ir norādīts jūsu darba pasūtījumā minētajā pielikumā.

Izstrādātāju atbalsts

Izstrādātāju atbalsts: Sniedz padziļinātu proaktīvu atbalstu, pamatojoties uz zināšanām par mākonu un produktu visā lietojumprogrammas izstrādes dzīves cikla gaitā klienta izstrādātājiem, kuri būvē, izvieto un atbalsta lietojumprogrammas Microsoft platformā.

Atbalsts izstrādātājiem sniedz visaptverošu atbalstu, 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. Atbalsts izstrādātājiem ir pieejams par papildu samaksu.

Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos

Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos: 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 Vairāku valstu atbalsts

Vairāku valstu atbalsta pakalpojumu pārskats

Vairāku valstu atbalsts kopā ar Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumiem sniedz jums atbalstu vairākās atbalsta atrašanās vietās saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā (vai darbu pasūtījumos) norādīto.

Vairāku valstu atbalsta struktūras apraksts:

- **Resursdators:** Šī ir atbalsta atrašanās vieta, kur jūs esat nolīdzis Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumus savā darba pasūtījumā. Ja vien nav norādīts citādi, šī ir jūsu norīkotā klientu panākumu konta pārvaldnieka galvenā atrašanās vieta.
- **Lejupstraumes:** Šī ir jūsu darbu pasūtījumā norīkotā atbalsta atrašanās vieta, kurā saņemt Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumus, bet kura nav Resursdatora atrašanās vieta, un kurā jums ir tiesības saņemt attiecīgajai atrašanās vietai iegādātos pakalpojumus.

Pakalpojumu iegāde

Šajā SCSD ir izklāstīti pieejamie Vairāku valstu atbalsta pakalpojumi. Konkrēti pakalpojumi un to attiecīgais apjoms pēc piemērojamības tiks norādīts saistītajā darbu pasūtījumā, pamatojoties uz atbalsta atrašanās vietu.

Šajā dokumentā izklāstītie pakalpojumi var tikt sniegti jūsu atbalsta atrašanās vietā(s), kura(s) ir norīkota(s) Resursdatora darbu pasūtījumā un kuras, iespējams, piešķir Resursdators kā daļu no jūsu Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta līguma ar turpmāk izklāstītajām modifikācijām:

- **Bāzes pakotnes pakalpojumi:** Ja vien nav norādīts citādi, Bāzes pakotnes pakalpojumi (kuri ir apzīmēti ar "✓") ir pieejami jūsu norīkotajās atbalsta atrašanās vietās vai saskaņā ar Resursdatora sniegto piešķirumu atbalsta vietai(-ām), kas norādīts Resursdatora darbu pasūtījumā.
- **Tūlītējie pakalpojumi:** var tikt sniegti attālināti tādās vietās, kur atrodas vai neatrodas Resursdators, izņemot šos:
 - **Atbalsts klātienē:** Iepriekš iegādāti tūlītējie klātienes atbalsta pakalpojumi būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), izņemot Izņēmuma valstis.

- Sniedzot Problēmu risināšanas atbalstu "Kritiskas ietekmes uz komercdarbību" situācijās, uz norīkotajām un nenorīkotajām atbalsta atrašanās vietām var tikt nosūtīti iepriekš apmaksāti klātienē atbalsta speciālisti.
- **Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība (SDM):** Saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā norādīto norīkotajā(s) Resursdatora un Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietā(s) var tikt nodrošināta SDM. Jūsu Bāzes pakotnē iekļauto SDM pakalpojumu pieejamību piešķir Resursdators un to pārvalda Resursdatora klientu panākumu konta pārvaldnieks. SDM nodrošināšana ir pieejama tikai Resursdatora atrašanās vietas darbalaikā. Iegādājoties papildu pakalpojumus vai paplašinātos pakalpojumus un risinājumus, var būt nepieciešami papildu SDM pakalpojumi.
 - **Papildu SDM:** Papildu SDM resursu iegāde to nodrošināšanai Resursdatora vai Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietā(s) saskaņā ar darbu pasūtījumā norādīto, un tie tiek norīkoti uz norādīto atbalsta atrašanās vietu. Tie tiek nodrošināti, pamatojoties uz speciālistu pieejamību un iepriekš izklāstītajiem nosacījumiem.

Izvēles pakalpojumu (kuri iepriekš sniegtajās Atbalsta tabulās ir apzīmēti SCSD ar "+") pieejamība ir šāda:

- **Proaktīvie pakalpojumi**
 - Jums var būt tiesības uz proaktīvajiem pakalpojumiem, kuru apjoms tiks norādīts jūsu darbu pasūtījumā un kuri būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), izņemot Izņēmuma valstis.
- **Uzturēšanas pakalpojumi – pamatcēloņu analīze:** Iegādātie pakalpojumi būs pieejami darbiniekiem norīkotajā(s) atrašanās vietā(s).
- **Atbalsta tehnoloģiju konsultants (STA):** STA pakalpojumi būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), izņemot Izņēmuma valstis, pamatojoties uz speciālistu pieejamību.
- **Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi:** Visi paplašinātie pakalpojumi un risinājumi ir pieejami iegādei, lai tiktu lietoti resursdatora vai lejupstraumes atbalsta atrašanās vietās. Pamatojoties uz pieejamību. Var tikt piemēroti citi ierobežojumi.
- Citi iegādātie proaktīvie pakalpojumi būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s).

Vairāku valstu atbalstam piemērojami papildu noteikumi un nosacījumi

Papildus šajā dokumentā un jūsu darbu pasūtījumā izklāstītajiem noteikumiem un nosacījumiem mēs sniedzam šajā dokumentā norādītos pakalpojumus, pamatojoties uz šādiem priekšnosacījumiem un pieņēmumiem:

- Mēs varam atļaut, ka darbinieki, kas neatrodas jūsu norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), piedalās attāļajos Proaktīvajos pakalpojumos, kuri ir iegādāti Resursdatora vai Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietai un norīkoti darbu pasūtījumā. Šāda dalība tiek atļauta pēc Microsoft ieskatiem.
- Proaktīvo kredītu apmaiņu ir atļauts veikt tikai starp jūsu darbu pasūtījumā norādītajām Resursdatora un Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietām, ja nav norādīts citādi. Visu veidu apmaiņa tiek īstenota, pamatojoties uz attiecīgajās atbalsta atrašanās vietās attiecīgajā brīdī spēkā esošo Proaktīvo kredītu valūtu un tarifiem. Vaicāji savam Microsoft pakalpojumu pārstāvim pēc spēkā esošajiem tarifiem. Visu veidu apmaiņas rezultātā radušies Proaktīvo kredītu atlikumi decimāldaļu izteiksmē tiks noapaļoti līdz tuvākajai pilnajai vienībai. Proaktīvos kredītus nav iespējams apmainīt uz Izņēmuma valstīm vai no tām.
- Klients vienmēr vienpersoniski atbild par visu veidu nodokļu saistībām, kuras rodas starp Resursdatora un Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietu(-ām) veiktas iegādāto atbalsta pakalpojumu sadales vai apmaiņas rezultātā.

- Lai īstenotu pakalpojumu maiņu vai apmaiņu darbu pasūtījuma spēkā esamības laikā, var būt nepieciešams noformēt rakstisku vienošanos.
- **Norēķinu konsolidācija:** Ja nav norādīts citādi, par samaksājamo summu tiek izrakstīts vienots rēķins, iekļaujot tajā visus pakalpojumus, kas sniegti visās jūsu darbu pasūtījumā norādītajās atrašanās vietās. Nodokļi tiks piemēroti, pamatojoties uz Microsoft parakstītāja novērtējumu un jūsu Resursdatora atrašanās vietu. Klients ir vienpersoniski atbildīgs par visu veidu papildu nodokļu samaksu.
- **Norēķinu konsolidācijas izņēmumi:** Par katru pakalpojumu, kurš tiek iegādāts sniegšanai Indijas Republikā, Ķīnas Tautas Republikā, Ķīnas Republikā Taivānā, Ķīnas Republikā Hongkongā, Korejas Republikā, Japānā, Jaunzēlandē, Makao un Austrālijā (**visas Izņēmuma valstis**) ir jānoformē atsevišķs darbu pasūtījums, kurā ir norādīti attiecīgajā atbalsta atrašanās vietā sniedzamie pakalpojumi. Rēķini tiek izrakstīti attiecīgajai atbalsta atrašanās vietai, iekļaujot tajos visus piemērojamos vietējā mēroga nodokļus.

4.5 Papildu noteikumi un nosacījumi

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

- Bāzes paketes 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 paketes tūlītējie pakalpojumi tiek sniegti angļu valodā un, ja iespējams, var tikt sniegti jūsu valodā. Visi pārējie pakalpojumi tiek sniegti valodā, kuru izmanto saziņai Microsoft pakalpojumu sniegšanas vietā, kura nodrošina pakalpojumus, vai angļu valodā, izņemot gadījumus, kad esam rakstiski vienojušies citādi.
- Mēs nodrošinām visu versiju atbalstu komerciāli izlaistiem un vispārēji pieejamiem Microsoft programmatūras un tiešsaistes pakalpojumu produktiem, kuri ir iegādāti, pamatojoties uz licencēšanu un līgumiem un/vai rēķinu konta ID darba pasūtījuma A pielikumā, 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://serviceshub.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 būsit 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 iesniedzāt 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 speciālistu, lai saņemtu plašāku informāciju.
- Jūs piekrītat, ka vienīgais korporācijai Microsoft nepiederošais kods, uz kuru jūs mums sniežat piekļuvi, pieder jums.
- Pakalpojumi var ietvert pakalpojumu piegādes, padomus un norādījumus saistībā ar kodu, kas pieder jums vai Microsoft, vai tiešu citu atbalsta pakalpojumu sniegšanu.
- Sniedzot reaktīvos pakalpojumus, Microsoft nesniedz nekāda veida kodu, izņemot koda paraugu.
- Klients uzņemsies visu atbildību un riskus, kas saistīti ar jebkura koda ieviešanu un uzturēšanu, kas sniegts atbalsta pakalpojumu sniegšanā.
- 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.
- 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.
- **Pieņemamas izmantošanas politika** — Klients nedrīkst (un nav licencēts) izmantot pakalpojumu Piegādājamās materiālus:
 - Veidā, kas ir aizliegts tiesību aktos, noteikumos, valsts rīkojumos vai dekrētos;
 - Pārkāpjot citu personu tiesības; vai
 - Jebkādā veidā vai situācijā, kurā Pakalpojuma kļūme varētu izraisīt personas nāvi vai smagus miesas bojājumus, vai nopietnu fizisku vai vides kaitējumu, izņemot saskaņā ar Augsta riska izmantošanas sadaļu zemāk.

Lietošana augsta riska apstākļos

BRĪDINĀJUMS: Mūsdienu tehnoloģijas var izmantot jaunus un novatoriskus veidos, un Klientam ir jāapsver, vai konkrētais šo tehnoloģiju pielietojums ir drošs. Pakalpojumu sniedzamie materiāli nav paredzēti vai paredzēti, lai atbalstītu jebkādu izmantošanu, kurā pakalpojuma pārtraukums, defekts, kļūda vai cita piegādājamā pakalpojuma kļūme var izraisīt jebkuras personas nāvi vai nopietnu miesas bojājumu vai fizisku vai vides kaitējumu (kopā, "Augsta riska lietošana"). Attiecīgi Klientam ir jāprojektē un jāievieš Pakalpojumu sniedzēji tā, lai pakalpojumu piegāžu pārtraukumu, defektu, kļūdu vai citu kļūmju gadījumā cilvēku, īpašuma un vides drošība netiktu samazināta zem līmeņa, kas ir saprātīgi, piemēroti un likumīgi neatkarīgi no tā, vai tie attiecas uz konkrētu nozari. Klienta pakļauto pakalpojumu augsta riska izmantošana notiek uz savu risku. Klients piekrīt aizstāvēt, atlīdzināt un uzskatīt Microsoft par nekaitīgu no visiem zaudējumiem, izmaksām un advokātu honorāriem saistībā ar jebkādam prasībām, kas saistītas ar augsta riska izmantošanu, kas saistīta ar Pakalpojumu piegādēm, tostarp pretenzijām, kuru pamatā ir stingra atbildība vai ka Microsoft bija nolaidīgs izstrādājot vai nodrošinot Klientam sniegtos Pakalpojumus saskaņā ar Klienta specifikācijām. Iepriekšminētais atlīdzināšanas pienākums ir papildinājums jebkuram aizstāvības pienākumam, kas noteikts Klienta līgumā, un uz to neattiecas nekādi ierobežojumi vai izslēgšana no atbildības, kas ietverta šādos līgumos.

- Attiecīgajos Pielikumos var būt izklāstīti papildu priekšnoteikumi un pieņēmumi.

4.6 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 iegūtu informāciju par pieejamību, lūdzu, sazinieties ar klientu panākumu konta pārvaldnieku.
 - 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 un uzlabotiem risinājumiem un 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.

© 2021 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.