

„Microsoft Enterprise“ paslaugos

Palaikymo ir konsultavimo
paslaugų aprašas

2023 m. vasario
mėn.

Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	2
2	Palaikymo paslaugos	3
2.1	Kaip pirkti.....	3
2.2	Paslaugų aprašas.....	4
	Aktyvios paslaugos	4
	Reaktyviosios paslaugos	9
	Paslaugų teikimo valdymas	12
2.3	Patobulintos paslaugos ir sprendimai	14
	Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos	14
	„Azure“ greitasis atsakas	15
	„Azure“ įvykių valdymas	16
	Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos	21
	Kūrėjo palaikymas	21
	„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba	22
	Svarbiausiųjų funkcijų palaikymas	22
	Patobulinti kibernetinio saugumo sprendimai	23
2.4	Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	28
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga	28
	Kaip pirkti	28
	Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos	29
2.5	Papildomos sąlygos ir nuostatos	29
2.6	Jūsų pareigos	31

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft Enterprise“ palaikymo ir konsultavimo paslaugų aprašas aprašas suteikia jums informacijos apie profesines paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“.

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

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

2 Palaikymo paslaugos

„Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugos (palaikymo tarnybos) – tai visapusiškas įmonių palaikymo paslaugų rinkinys, padedantis duomenis greičiau perkelti į debesį, sumažinti išlaidas, optimizuoti jūsų IT sprendimus ir naudoti technologijas realizuoti naujas verslo galimybes bet kuriame ciklo etape. Palaikymo paslaugas sudaro:

- aktyvios paslaugos, kurios padeda išlaikyti ir pagerinti IT infrastruktūros bei operacijų būseną.
- paslaugų teikimo valdymas – pagalba planuojant ir įgyvendinant
- prioretizuotos kasdien visą parą teikiamos problemų sprendimo paslaugos, kad būtų kuo greičiau sureaguota ir sumažintas prastovų laikas

2.1 Kaip pirkti

Palaikymo paslaugos teikiamos kaip bazinis paketas, žymimas kaip „Advanced“ ir „Performance Support“ arba kaip papildomos paslaugos arba patobulintos paslaugos ir sprendimai, kuriuos galima įsigyti pagal galiojančią pagrindų paketo sutartį, nurodytą įmonių paslaugų darbo užsakyme, kaip aprašyta toliau.

Elementas	Aprašas
Bazinis paketas	<p>Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaguojamojo pobūdžio ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) jūsų organizacijoje naudojamas internete teikiamas paslaugas, derinys. Siūlomi šiame Skyriuje pristatyti Patobulintas (A) ir Veiklos (P) palaikymo paketai.</p> <p>Į bazinį paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“ šiame skyriuje.</p> <p>Priklausomai nuo jūsų bazinio paketo, jums taip pat gali būti taikomos specialios integruotos proaktyvios paslaugos, kurios bus nurodytos jūsų darbo užsakyme. Mes bendradarbiausime su jumis, norėdami identifikuoti šias paslaugas prieš pradėdami sutartį arba kaip dalį savo paslaugų planavimo.</p>
Papildomos paslaugos	<p>Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu papildomos palaikymo paslaugos, įskaitant aktyvias paslaugas, gali būti įtrauktos į bazinį paketą ir šiame skyriuje rodomos su ženkliu „+“.</p>
Išplėstinės paslaugos ir sprendimai	<p>Paramos paslaugos, kurios apima konkrečią „Microsoft“ produkto ar kliento IT sistemą, yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie palaikymo bazinio paketo Darbo užsakymo laikotarpiu ir šiame skirsnyje taip pat yra „+“.</p>

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos teikia palaikymą daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (arba Darbo užsakymuose).

2.2 Paslaugų aprašas

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

Aktyvios paslaugos

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

Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Koncepcijos pagrindimas	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

Įgyvendinimo paslaugos

Įgyvendinimo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Parengimo paslaugos	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

Priežiūros paslaugos

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

✓ - Priedama kaip bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

Vertinimo programa: Dizaino, techninio realizavimo, operacijų arba jūsų „Microsoft“ technologijų pakeitimų tvarkymo pagal „Microsoft“ rekomenduojamą praktiką vertinimas. Atlikus vertinimą, „Microsoft“ darbuotojas, dirbdamas tiesiogiai su Jumis, sieks ištaisyti galimas problemas ir pateiks techninio jūsų aplinkos vertinimo ataskaitą, į kurią gali būti įtrauktas problemų sprendimo planas.

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

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

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

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

Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Pritaikymo paslaugos		+
Su programų kūrimu susijusios paslaugos	+	+
IT paslaugų valdymas	+	+
Saugos paslaugos	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

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

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

Saugos paslaugos: „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti

savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Saugos paslaugos gali būti vienas iš pritaikytų palaikymo paslaugų programos elementų, yra siūlomos už papildomą mokestį ir aprašytos Darbo užsakyme nurodytame priede.

Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Mokymas pagal poreikį	✓	✓
Žiniatinkliai	✓	✓
Bendrojo pobūdžio pokalbiai	+	+
Seminarai	+	+

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

Seminarai: Pažengusiesiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos. Juos veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima pirkti kiekvienam laikojuočiui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Seminarų medžiagą galima įrašinti tik gavus aiškų rašytinį „Microsoft“ leidimą.

Papildomos aktyvios paslaugos

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

+ – *Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*

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

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

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

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

Kitos aktyvios paslaugos	Paketas	
	A	P
Aktyvūs kreditai	+	+

Aktyvūs kreditai: Keičiamų paslaugų, atstovaujамų kreditais, vertė jūsų Darbo užsakyme. Aktyvūs kreditai gali būti iškeisti arba pritaikyti vienai ar kelioms apibrėžtomis papildomoms paslaugoms, kaip aprašyta šiame dokumente, ir pagal dabartinius tarifus, kuriuos teikia jūsų „Microsoft“ paslaugų atstovas. Pasirinkę galimą papildomą paslaugą, mes atskaičiuosime šios paslaugos vertę iš savo kredito balanso, suapvalintu iki artimiausio vieneto.

Reaktyviosios paslaugos

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

Reaguojamojo pobūdžio paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Patariamoji pagalba	✓	✓
Problemų sprendimo paslaugos	✓	✓
Reaguojamojo pobūdžio paslaugų valdymas	✓	✓
Pagrindinės priežasties analizė	+	+
Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo plėtinys	+	+
Papildomas karštųjų pataisų palaikymas	✓	✓

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

Svarbos apibrėžimai ir „Microsoft“ apskaičiuotas pradinis atsakymo laikas detalai aprašytas toliau pateiktoje atsako į incidentus lentelėje. Sąvoka „Atsakymas po pirmojo skambučio“ apibrėžiama kaip pirminis neautomatizuotas kontaktas telefonu arba el. paštu.

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

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai,

pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad sunkumo lygis pasikeistų įvykio metu, jei tai turėtų įtakos verslui.

Atsakas teikiant išplėstinį palaikymą incidentų atveju

Išplėstinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Standartinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi Reikia dėmesio per keturias valandas 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ Gavus prašymą, pastangos 24x7 režimu² 	<ul style="list-style-type: none"> Tiksli kontaktinė informacija apie atvejo savininką Atsakas per 24 valandas Jei prašoma teikti paslaugas 24x7 režimu, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte paslaugas tokiu režimu teikti²
Kritinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima Būtina imtis veiksmų per vieną valandą 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per valandą arba greičiau Kritinių situacijų vadybininkas paskiriamas po vienos valandos Nuolatinės pastangos 24x7 režimu² 	<ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui 24x7 režimu² Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas

¹ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime atsakyti reikalavimo teikti paslaugą 24x7 režimu, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

Našumo palaikymo incidentų atsakas

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Standartinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas ar 	<ul style="list-style-type: none"> Jeif prašoma teikti paslaugas 24x7 režimu, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
	<p>galima tęsti ribota apimtimi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reikia dėmesio per keturias valandas 	<p>trumpiau darbo valandomis¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ • Paprašius, pastangos 24x7 režimu² 	<p>paslaugas tokiu režimu teikti²</p>
Kritinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> • Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima • Reikia atkreipti dėmesį per 30 min 	<ul style="list-style-type: none"> • Pirmas atsakas į skambutį per 30 min ar mažiau • Kritines situacijas valdantis darbuotojas priskiriamas per 30 min ar mažiau • Nuolatinės pastangos 24x7 režimu² • Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms³ • Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams 	<ul style="list-style-type: none"> • Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mūsų reikalaujama • Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui 24x7 režimu² • Greita prieiga ir atsakas

¹ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime atsisakyti reikalavimo teikti paslaugas 24x7 režimu, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti pastangas spręsti problemas

³ Neįmanoma rasti visose palaikymo vietose arba visose "Microsoft" technologijose.

Aktyvaus palaikymo valdymas: Reagavimo palaikymo valdymas užtikrina paramos incidentų priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką paramą. Paslaugų teikimo valdymas naujamas įgyvendinant reaguojantį palaikymo paslaugų valdymą atsakant į visus palaikymo paklausimus. Žemiau pateikiamos eskalavimo valdymo paslaugos, teikiamos atitinkamam bazinio paketo palaikymui:

Kaip parodyta pirmiau esančiose Atsako į incidentus lentelėse, standartinio sunkumo poveikio verslui atveju paslauga teikiama klientui pateikus prašymą „Microsoft“ darbuotojui, kuris gavęs prašymą taip pat gali atlikti papildomus atnaujinimus. Kritinio sunkumo poveikio verslui atveju automatiškai inicijuojamas ir vykdomas išplėstinio ir veiklos palaikymo eskalavimo procesas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną bei parengti veiksmų planą.

Išgyję papildomas nedarbo valandomis teikiamas paslaugas galite pirkti papildomas reaguojamojo pobūdžio palaikymo valandas.

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

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

Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų pristatymo valdymas (SDM) yra įtrauktas į Jūsų palaikymo tarnybas, nebent šiame dokumente arba Jūsų darbo tvarkoje nurodyta kitaip, ir jį nustato jūsų perkamos bazinio paketo palaikymo paslaugos. Papildomas pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtos perkant papildomas paslaugas arba išplėstines paslaugas bei sprendimus.

Išplėstinis ir našumo palaikymas: SDM paslaugos teikiamos skaitmeniniu būdu, jas teikia paskirtasis kliento sėkmės abonentų administratorius. Toks įvardytas darbuotojas gali veikti nuotoliniu būdu arba vietoje Jūsų vietovėje.

Išsami informacija apie teikiamų paslaugų valdymo taikymo sritį

Yra šios SDM paslaugos, kurias nustato įsigyjamasis bazinis paketas:

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Kliento organizacijos skatinimas	✓	✓
Nurodymai dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių	✓	✓
Programos plėtra ir valdymas	✓	✓
Bendrojo palaikymo diegimas	✓	✓
Debesies sėkmės programa	✓	✓

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Paketas	
	A	P
Ryšių su vadovais valdymas	✓	✓
Paslaugų pristatymo valdymo papildinys	+	+
Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas	+	+

✓ - Priedama kaip bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

Programos plėtra ir valdymas: Paslaugos, skirtos planuoti, siūlyti ir valdyti palaikymo programos paslaugas visoje Jūsų organizacijoje, siekiant padėti gauti didesnės vertės iš investicijų į „Microsoft“ technologijas ir paslaugas.

Išplėstinis ir našumo palaikymas: „Microsoft“ gali rekomenduoti įvairias paslaugas, skirtas padėti jums pasiekti pagrindinių verslo ir technologijos tikslų, išnaudoti bazinio paketo palaikymo pajėgumus ir tam tikras papildomas paslaugas, kokias Jūsų organizacija gali įsigyti.

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

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

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

Paslaugų pristatymo valdymo papildinys: Galite nuspręsti pirkti papildomus individualius SDM išteklius, kad galėtumėte teikti paslaugų pristatymo valdymo paslaugas, pagal iš anksto numatytą darbo apimtį, kuri šiame dokumente nėra aiškiai apibrėžta. Tokie darbuotojai dirba nuotoliniu būdu arba vietoje jūsų vietovėje. Ši paslauga taip pat priklauso nuo „Microsoft“ išteklių.

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

2.3 Patobulintos paslaugos ir sprendimai

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

Paslauga	Paketas	
	A	P
Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos	+	+
Greitas atsakas	+	+
„Azure“ įvykių valdymas	+	+
Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos	+	+
Kūrėjo palaikymas	+ ¹	+ ¹
„O365 Engineering Direct“	+	+
Parama ypatingos svarbos misijai	+	+
Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos	+	+

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos

Patobulintos paskirtosios inžinerijos paslaugos (EDE): Pritaikyta paslauga, užtikrinanti išsamią ir nuolatinę techninę pagalbą klientams su sudėtingais scenarijais. Šis pasiūlymas pritaikytas kliento poreikiams ir rezultatams, paskiriant tam tikrą inžinierių, kuris gerai išmano kliento aplinką ar sprendimą ir padeda siekti kliento verslo tikslų, įskaitant, bet neapsiribojant, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikymą.

DSE paslaugas galima įsigyti kaip iš anksto apibrėžtus pasiūlymus arba kaip pasirinktinių valandų bloką, kurį galima naudoti apibrėžtomis aktyvioms paslaugoms teikti.

Perkant kaip valandas, suteiktos ar išnaudotos DSE paslaugos išskaitomos iš jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Iš anksto apibrėžti EDE pasiūlymai yra pritaikyti Jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Pasiūlymuose nurodoma, kad būtina turėti įdiegtas iš anksto apibrėžtas paslaugas.

Toliau išvardytos pagrindinės DSE paslaugų teikimo sritys:

- padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie savo informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją našumui optimizuoti

- privalote aktyviai dokumentuoti ir bendrinti rekomendacijas, kaip naudotis paramos paslaugomis susijusiais rezultatais (pvz., palaikymo patikrinimai, sveikatos patikrinimai, seminarai ir rizikos vertinimo programos)
- užtikrinti jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis
- jūsų IT komandos techninių ir operacinių įgūdžių tobulinimas
- strategijų, padedančių užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą kūrimas ir taikymas
- Padėti nustatyti pagrindinę pasikartojančių incidentų priežastį ir teikti rekomendacijas, kad būtų išvengta tolesnių nustatytų „Microsoft“ technologijų sutrikimų

Nepriklausomai nuo to, kaip įsigyjama EDE, ištekliai paskirstomi, nustatomi pagal prioritetus ir priskiriami remiantis šalių susitarimu, pasiektu per pradinį susitikimą, ir dokumentuojami kaip paslaugų teikimo planavimas. Daugelio šalių klientams EDE turi būti priskirtos vietos sutarties sudarymo metu

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

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

„Azure“ greitis atsakas

„Azure“ greitis atsakas: „Azure“ greitojo atsako paslaugos užtikrina greitą reaktyvų jūsų debesų paslaugų palaikymą, nukreipdamas palaikymo incidentus pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Azure“ greitojo atsako paslaugas jūsų „Microsoft Azure“ komponentams, turite pateikti incidentą per taikomą debesų paslaugos portalą. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklausos nukreipiamos tiesiogiai į „Azure“ greitojo atsako palaikymo eilę, kurią aptarnauja paskirtoji debesų technologijų srityje patyrusių inžinierių komanda. Šiai komandai reikalingos pagrindinės žinios apie jūsų diegimą, todėl turėsite pateikti dokumentus apie pagrindinę „Azure“ diegimo ir duomenų bazės topologiją bei galimus mastelio keitimo ir apkrovų paskirstymo planus. Kai kuriems incidentams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo profesionalų išteklių, tačiau „Azure“ greitojo atsako komanda prisiima pirminę atsakomybę už įvykius 24x7 režimu 365 dienas per metus.

Jūsų „Azure“ komponentams atsako laikas problemos sprendimo palaikymui yra pateiktas toliau pateiktoje lentelėje ir pakeičia bet kokią tikėtiną bazinio paketo palaikymo atsako laiką. „Azure“ greitojo atsako paslauga neteikiama „Azure“ žiniasklaidos paslaugoms, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugoms, universaliojo spausdinimo paslaugoms, Testų bazei M365 arba „Microsoft“ tinklui..

Galimybė įsigyti „Azure“ greitojo atsako paslaugą priklauso nuo turimų išteklių. Daugiau informacijos apie galimybę įsigyti šią paslaugą galite rasti pas klientų sėkmės paskyros vadybininką.

„Azure“ greitojo atsako svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Kritinis poveikis verslui</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima • Reikia sureaguoti per 15 minučių 	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau</p> <p>Nepertraukimas paslaugų teikimas 24x7 režimu¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų²</p> <p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>

¹ Jei negalėtume užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, prieinamumas 24x7 režimu gali būti apribotas

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

„Azure“ įvykių valdymas

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

Pagal šį pasiūlymą remiamas ypatingos svarbos verslo įvykis apibrėžiamas kaip trumpas, kliento laukiamas didelio poveikio verslui ir (arba) didžiausios paklausos klientui laikotarpis, reikalaujantis aukštesnio paslaugų prieinamumo ir našumo lygio. Kritiniams verslo įvykiams gali būti suteikiama iki penkių kalendorinių dienų iš eilės reaguojamojo pobūdžio apsauga; klientai gali pasirinkti įsigyti tiek kritinių verslo įvykių, kiek reikia, kad jie vyktų iš eilės ir padengtų visą numatomos paklausos trukmę, jei ji ilgesnė nei penkios kalendorinės dienos iš eilės.

„Azure“ įvykių valdymas priklauso nuo išteklių prieinamumo, išsamios informacijos apie prieinamumą teiraukitės klientų aptarnavimo vadybininko. Pagalba nebus teikiama, išskyrus svarbius verslo įvykius, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip 8 kalendorinėms savaitėms iki įvykio pradžios, nebent „Microsoft“ sutiktų. „Microsoft“ gali savo nuožiūra sumažinti prieš renginį atliekamo vertinimo apimtį, jei pasirenka registruoti įvykį, apie kurį pranešama per trumpesnę laiko tarpą.

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

Ruošdamasi renginiui „Microsoft“:

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

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

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

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Kritinis poveikis verslui</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima • Reikia sureaguoti per 15 minučių 	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar trumpiau ir greitai perduodama informacija „Microsoft“²</p> <p>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 minučių ar trumpiau.</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p>

¹ Galbūt „Microsoft“ turės sumažinti atsako 24x7 režimu reikalavimą, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

² AEM problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba

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

„Microsoft Cloud for Retail“ klientams:

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

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

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

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

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

Ruošdamasi renginiui „Microsoft“:

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

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

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

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

„Azure“ produktams:

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p>Kritinis poveikis verslui</p> <ul style="list-style-type: none"> Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima Reikia sureaguoti per 15 minučių 	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar trumpiau ir greitai perduodama informacija „Microsoft“²</p> <p>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 minučių ar trumpiau.</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą¹</p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, siunčiame pranešimą jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu¹</p> <p>Greita prieiga ir reagavimas</p>

¹ Galbūt „Microsoft“ turės sumažinti atsako 24x7 režimu reikalavimą, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

² Greito reagavimo problemų sprendimo paslaugos teikiamos tik anglų kalba

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

Išplėstinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Standartinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Tiksli kontaktinė informacija apie bylos savininką Atsakas per 24 valandas Jei prašoma teikti paslaugas 24x7

Išplėstinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
	<ul style="list-style-type: none"> Reikia dėmesio per keturias valandas 	<ul style="list-style-type: none"> Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ Gavus prašymą, pastangos 24x7 režimu² 	režimu, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte paslaugas tokiu režimu teikti ²
Kritinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima Būtina imtis veiksmų per vieną valandą 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per valandą arba greičiau Kritinių situacijų vadybininkas paskiriamas po vienos valandos Nuolatinės pastangos 24x7 režimu² 	<ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui 24x7 režimu² Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas

¹ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime atsisakyti reikalavimo teikti paslaugą 24x7 režimu, jei negalėsime suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

Našumo palaikymo incidentų atsakas

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Standartinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi Reikia dėmesio per keturias valandas 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ Paprašius, pastangos 24x7 režimu² 	<ul style="list-style-type: none"> Jei prašoma teikti paslaugas 24x7 režimu, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte paslaugas tokiu režimu teikti²

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
Kritinis poveikis verslui	<ul style="list-style-type: none"> Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima Reikia atkreipti dėmesį per 30 min 	<ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakas į skambutį per 30 min ar mažiau Kritines situacijas valdantis darbuotojas priskiriamas per 30 min ar mažiau Nuolatinės pastangos 24x7 režimu² Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms³ Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams 	<ul style="list-style-type: none"> Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mūsų reikalaujama Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui 24x7 režimu² Greita prieiga ir atsakas

¹ Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime atsisakyti reikalavimo teikti paslaugas 24x7 režimu, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti pastangas spręsti problemas

³ Neįmanoma rasti visose palaikymo vietose arba visose "Microsoft" technologijose.

Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos

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

Kūrėjo palaikymas

„Developer Support“: Teikia įvairiapusę aktyvią paramą, pagrįstą giliomis debesų technologijų, produktų ir techninėmis žiniomis viso kūrimo proceso metu kūrėjams, kurie kuria, diegia ir palaiko programas „Microsoft“ platformoje.

„Developer Support“ teikia visapusiškas palaikymo paslaugas, teikia klientams debesų architektūros, pažeidžiamumo įvertinimo, ALM / DevOps sprendimų, saugumo vystymo gyvavimo ciklo, kodų apžvalgų,

našumo ir stebėjimo, programų modernizavimo, daiktų interneto (IoT) įgyvendinimo ir valdymo, mokymo ir testavimo paslaugas. „Developer Support“ galima įsigyti už papildomą mokestį.

„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba

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

Svarbiausiųjų funkcijų palaikymas

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

Patobulinti kibernetinio saugumo sprendimai

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

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

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

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

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

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

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

Kaip pradėti naudotis paslaugomis:

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

Paslauga	Aukšto lygio taikymo sritis (įtrauktos sritys)
Kibernetinio saugumo incidentas Atsakas	<p>Nuotolinis reaguojamojo pobūdžio vietinių „Windows“ aplinkų tyrimas įvykus saugumo incidentui. Vertinamos darbo vietos, serveriai ir domenų valdikliai, taip pat „Linux“ aplinka užduoties grupės nuožiūra.</p> <p>Vertinimo metu atliekami tokie veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • grėsmių paieška ir išsami dominančių mašinų analizė • atvirkštinė įtartinų failų inžinerija • pasirinktinė grėsmių žvalgybos informacija • „Active Directory“ saugumo konfigūracijos vertinimas • gairės dėl sulaikymo veiksmų aktyvių atakų scenarijų atveju, jei taikoma <p>Taip pat galima rinktis „Kibernetinio saugumo incidentų likvidavimo vienos dienos nuotolinę paslaugą“, kuri yra vienos dienos užduotis, apimanti tą pačią sritį ir veiklą su ta pačia 4 asmenų komanda, teikiama tik 8 valandas. Galima įsigyti iš anksto už užstatą.</p> <p>• <i>Pastaba: Pagalba vietoje galima, jei klientas įsigyja „Reagavimą į kibernetinio saugumo incidentus vietoje“ ir priklausomai nuo turimų išteklių.</i></p>

„Office 365“ – Incidentas Atsakas	<p>Nuotolinis, reaktyvus „Office 365“ / „Azure AD“ (AAD) aplinkų, įskaitant vieną „O365“ nuomotojas, tyrimas po saugumo incidento.</p> <p>Vertinimo metu atliekami tokie veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none">• įtariamų naudotojų ir galimai pažeistų paskyrų tyrimas• pagrindinių duomenų taškų, susijusių su „O365“ paslaugomis, tyrimas• „O365“ architektūros saugumo komponentų vertinimas• rizikos valdymo rekomendacijos „O365“ paslaugoms apsaugoti• pasirinktinis didelės rizikos naudotojų grėsmės profilis• gairės dėl sulaikymo veiksmų aktyvių atakų scenarijų atveju, jei taikoma
Kibernetinio saugumo veikla Paslauga	<p>Nuotolinis, proaktyvus pažeidimų vertinimas ir saugumo būklės peržiūra. Vertinamos darbo vietos, serveriai ir domeno valdikliai, kuriuos palaiko „Defender for Endpoint“ (MDE) ir „Defender for Identity“ (MDI).</p> <p>Vertinimo metu atliekami tokie veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ribota dominančių mašinų išsami analizė• įtartinų failų analizė• pasirinktinė grėsmių žvalgybos informacija• „Active Directory“ saugumo konfigūracijos vertinimas
Seminarai – Saugumo krizės ir atsako pratimas	<p>Nuotolinis proaktyvus seminaras, kurio metu tris (3) dienas interaktyvioje klasėje galima susipažinti su saugumo krizinėmis situacijomis ir sužinoti, kaip reaguoti įvykus saugumo incidentui.</p>

Rezultatai

Seminarui – „Saugumo krizės ir atsako pratimas“:

- Skaitmeninis dalyvių sąsiuvinis

Visiems kitiems rezultatams:

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

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

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

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

Neteikiamos paslaugos

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

- tinklo įrangos analizė
- išsami senųjų (nepalaikomų) operacinių sistemų galutinių taškų analizė
- užšifruotų failų ar prieglobos namų dešifravimo palaikymas, įskaitant pasirinktinių dešifratorių teikimą
- užpuoliko nustatymas, įskaitant tapatybę, motyvus ar kilmę
- produktų licencijos („Microsoft“ arba ne „Microsoft“), išskyrus produktų bandomuosius variantus, priklausomai nuo prieinamumo
- analizės metu naudota techninė įranga
- nuolatinis arba nepertraukiamas saugumo stebėjimas, stebėjimas pasibaigus darbo užsakymui ir (arba) stebėjimas ne standartinėmis darbo valandomis nuo 8 iki 17 val. Ramiojo vandenyno standartiniu laiku (arba kita laiko juosta pagal abipusį susitarimą).

- pirminio kodo peržiūra
- techninis ir (arba) architektūrinis IT sistemų projektavimas
- teisminės pagalbos ar paramos paslaugos, įskaitant eksperto liudijimą ar bet koki darbą, kuriuo siekiama atitikti įrodymų standartus, kad jie būtų teisiškai priimtini teisme
- verslo programos saugumas
- atskirų projektų valdymas
- testavimo veikla
- turto suradimas ir inventorizacija
- RFI arba RFP dokumentų rengimas atskiroms projektų iniciatyvoms, kurios gali būti nustatytos vykdant šią užduotį
- bet kokios reguliuojamos paslaugos ar veiklos teikimas. „Microsoft“ jokioje šalyje, valstijoje ar provincijoje nėra licencijuota ar sertifikuota kaip privatus tyrėjas, teisinis patarėjas ar auditorius ir nėra samdoma teikti reguliuojamų tyrimo paslaugų, teisinių konsultacijų, audito ar vidaus kontrolės konsultavimo paslaugų ar inžinerijos paslaugų, kurioms reikėtų specialių licencijų.
- darbas savaitgaliais, nebent tai nurodys ir patvirtins Inžinieriaus tiekimo vadybininkas

Kliento pareigos

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

2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga

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

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje norite gauti „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugas pagal jūsų Darbo užsakymą. Jei nenurodyta kitaip, tai yra pagrindinė paskirtojo palaikymo paslaugų teikimo abonemento administratoriaus vieta.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra Darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje turite gauti „Microsoft“ bendrąsias palaikymo paslaugas ir turite teisę gauti kitas paslaugas, kurias esate įsigiję tai vietai.

Kaip pirkti

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

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

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

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

- **Aktyviosios paslaugos**
 - Jūs galite turėti teisę gauti konkrečias integruotas aktyviasias paslaugas, kurių kiekis bus nurodytas jūsų darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietose, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.

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

Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

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

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

2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos

„Microsoft Unified Support“ paslaugos teikiamos pagal tokias sąlygas ir prielaidas.

- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos jūsų paskirtiems paramos kontaktiniams asmenimis. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame paramą visoms komercinės, paprastai „Microsoft“ programinės įrangos ir „Online Services“ produktų, kuriuos įsigijote ir kurie yra identifikuojami pagal deklaruotus licencijavimo susitarimus ir (arba) atsiskaitymo sąskaitos ID, nurodytą jūsų Darbo užsakymo A priede ir nurodomi Produkto sąlygose, kurias „Microsoft“ laikas nuo laiko paskelbia <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje vėlesnėje svetainėje, kurią nustato „Microsoft“), išskyrus atvejus, kai kitaip nurodyta darbo tvarkoje, šio „Support & Consulting Services“ aprašo parodai arba konkrečiai pašalinta jūsų internetiniame palaikymo portale adresu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant visas papildomas paslaugas, įsigytas kaip paramos darbų užsakymo terminas ir jos metu, prarandamos, jei netaikomos taikomo darbo užsakymo galiojimo metu.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- Mes galime prisijungti prie jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą prieigą ir būtinąją įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, tvarkyti ir pasiekti jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ nepriima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jei prašote atšaukti anksčiau numatytą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti atskaityti atlyginimo mokestį iki 100 procentų paslaugos kainos; jei atšaukimas ar pergrupavimas buvo atliktas mažiau nei prieš 14 dienų iki pirmosios pristatymo dienos.
- Pirkdami papildomas paslaugas, mes galime reikalauti, kad paslaugos teikimo valdymas būtų įtrauktas, kad būtų lengviau pristatyti.
- Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą ir norite ją pakeisti kito tipo paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyvioms paslaugoms, kurios yra jūsų baziniame pakete, jei tokios yra, ir sutikite su savo paslaugų teikimo šaltiniu.
- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra jums priklausantis kodas.

- Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir rekomendacijos, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
- Teikdama reaguojamojo pobūdžio paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
- Klientas prisiima visą atsakomybę ir riziką, susijusią su bet kokio kodo įdiegimu ir palaikymu teikiant palaikymo paslaugas.
- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- Jūsų klientams paslaugos gali būti neteikiamos.
- Jei turite pažangų arba našumo palaikymo bazinį paketą ir kai apsilankymai vietoje yra tarpusavyje suderinti, mes atsiskaitysime už pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas (tačiau ne iš anksto).
- Visas įsigytas „GitHub“ palaikymo paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – visiškai „Microsoft Corporation“ valdoma patronuojamoji įmonė. Nepaisant to, kad jūsų Darbo užsakyme nurodyta priešingai, „GitHub“ privatumo pareiškimas, kurį rasite adresu https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos papildymas bei saugumo priedas, esantys adresu https://aka.ms/github_dpa, bus taikomi jūsų įsigyjamoms „GitHub“ palaikymo paslaugoms.
- Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

2.6 Jūsų pareigos

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

- privalote nurodyti paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už savo komandos vadovavimą ir visą savo palaikymo veiklą bei vidinius procesus, kad mums pateiktų pagalbos incidentų užklausas.
- priklausomai nuo jūsų bazinio paketo, kaip nurodyta toliau, galite nurodyti pavadintuosius reaguojamojo pobūdžio pagalbos palaikymo kontaktus, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesyje įsikūrusioms paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
 - Pagrindinis palaikymas – iki dešimties (10) nurodytų kontaktų.
 - Išplėstinis palaikymas – ne mažiau nei penkiasdešimt (50) nurodytų kontaktų. Jūs taip pat galite turėti teisę pridėti papildomus kontaktus. Daugiau informacijos galite sužinoti kreipęsi į savo klientų sėkmės abonento administratorių.
 - Efektyvumo palaikymas – nurodyti kontaktai įtraukiami pagal poreikį.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausas jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausą, reaguojamojo pobūdžio pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi

- būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugas užklausas.
- Pateikus paslaugos užklausą, jūsų reaktyviosios pagalbos specialistams gali reikėti atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus, kaip to reikalaujame. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.
 - Jūs sutinkate dirbti su mumis, kad planuotumėte naudotis paslaugomis, atsižvelgdami į įsigytas paslaugas.
 - Jūs sutinkate pranešti mums apie bet kokius nurodytus kontaktus, nurodytus jūsų Darbo užsakyme.
 - Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
 - Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
 - Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
 - Jūsų paslaugų teikimo išteklių gali paprašyti atlikti kitas jūsų įsigytos paslaugos specifines pareigas.
 - Naudodamiesi debesio paslaugomis, kurios yra šios paramos dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
 - Jei turite paketą „Advanced“ arba „Performance Support“, sutinkate pateikti prašymus dėl „Proactive“ paslaugų bei pažangesnių sprendimų ir paslaugų kartu su bet kuriais reikalingais ar taikytiniais duomenimis ne vėliau kaip likus 60 dienų iki galiojančio Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
 - Jei turite išplėstinį ar našumo palaikymo paketą, sutinkate teikti mūsų paslaugų teikimo komandą, kuri turi būti vietoje, pagrįstą telefono ir didelės spartos interneto prieigą bei prieigą prie jūsų vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių, jei taikoma.

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

„Microsoft“ ir „Windows“ yra registruotieji „Microsoft Corporation“ prekių ženklai Jungtinėse Amerikos Valstijose ir (arba) kitose šalyse. Šiame dokumente paminėti faktinių įmonių ir produktų pavadinimai gali būti atitinkamų savininkų prekių ženklai.