

„Microsoft Enterprise“ paslaugos

Palaikymo ir konsultavimo
paslaugų aprašas

2021 m.
sausio mėn.

Turinys

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Apie šį dokumentą..... | 2 |
| 2 | „Microsoft Professional Services“ | 3 |
| | 2.1 Planavimo paslaugos | 3 |
| | 2.2 Įgyvendinimo paslaugos | 3 |
| | 2.3 Priežiūros paslaugos | 3 |
| | 2.4 Optimizavimo paslaugos | 3 |
| | 2.5 Mokymo paslaugos | 3 |
| 3 | Konsultavimo paslaugos | 4 |
| | 3.1 Kaip pirkti | 4 |
| | 3.2 Pritaikytosios konsultavimo paslaugos | 4 |
| | 3.3 Konsultavimo paslaugų paketas | 5 |
| | 3.4 Paslaugų aprašas | 5 |
| | 3.4.1 Planavimo paslaugos..... | 5 |
| | 3.4.2 Įgyvendinimo paslaugos | 7 |
| | 3.4.3 Optimizavimo paslaugos..... | 7 |
| | 3.5 Atsakomybės atsisakymas ir apribojimai | 7 |
| | 3.6 Jūsų pareigos | 8 |
| 4 | Palaikymo paslaugos | 9 |
| | 4.1 Kaip pirkti | 9 |
| | 4.2 Paslaugų aprašas | 10 |
| | 4.2.1 Aktyvios paslaugos | 10 |
| | 4.2.2 Reaktyviosios paslaugos | 15 |
| | 4.2.3 Paslaugų teikimo valdymas | 19 |
| | 4.3 Pagerintos paslaugos ir sprendimai | 21 |
| | 4.3.1 Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas..... | 21 |
| | 4.3.2 Greitas reagavimas..... | 22 |
| | 4.3.3 Pasirinktinis palaikymas..... | 23 |
| | 4.3.4 Kūrėjo palaikymas | 25 |
| | 4.3.5 Svarbiausiųjų palaikymas..... | 26 |
| | 4.4 Papildomos sąlygos ir nuostatos | 26 |
| | 4.5 Jūsų pareigos | 28 |

1 Apie šį dokumentą

„Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services“ 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 „Microsoft Professional Services“

„Microsoft Professional Services“ padeda greičiau padidinti komercinę įmonės vertę pasinaudojus investicijomis į technologijas. Šiomis paslaugomis galima naudotis technologijų planavimo, diegimo, priežiūros ir optimizavimo etapais. Jos teikia duomenų, mobilumo, produktyvumo ir skaičiavimo sprendimus, skirtus vietos, debesies ir hibridinei IT infrastruktūroms. „Microsoft“ teikia aktyvias toliau nurodytų kategorijų paslaugas:

2.1 Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugos – tai dabartinės infrastruktūros, duomenų, programų ir apsaugos aplinkos peržiūra ir įvertinimas, kad pagal gautus rezultatus būtų galima Jums padėti planuoti pataisymus, versijos naujinius, visuotinį diegimą ar sprendimų įdiegimą.

2.2 Įgyvendinimo paslaugos

Įgyvendinimo paslaugos suteikia techninių ir projektų valdymo patarimų, kad galėtumėte pagreitinti „Microsoft“ technologijų sprendimų projektavimą, kūrimą, perkėlimą, naujinimą ir įdiegimą.

2.3 Priežiūros paslaugos

Priežiūros paslaugos padeda išvengti problemų „Microsoft“ technologijų aplinkoje. Paprastai jos planuojamos prieš teikiant paslaugas, taip užtikrinant išteklių prieinamumą.

2.4 Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugos – tai galimybė klientui gauti kuo didesnę grąžą iš investicijų į technologijas. Šios paslaugos apima nuotolinį debesies paslaugų administravimą, „Microsoft“ produktų galimybių pritaikymą pagal galutinio vartotojo poreikius ir užtikrina patikimą apsaugos bei tapatybės nustatymo sistemos veikimą.

2.5 Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugos padeda pagerinti Jūsų techninės priežiūros specialistų techninius ir operacinius įgūdžius, nes jie gali pasinaudoti vietoje, nuotoliniu būdu ar paprašius teikiamais patarimais.

3 Konsultavimo paslaugos

Korporatyvinės paslaugos, konsultavimo paslaugos (konsultavimo paslaugos) yra projektinės su sprendimų, pagreitinančių IT investicijų grąžą, planavimu, diegimu ir pritaikymu susijusios paslaugos. Tai „Microsoft“ produktais ir technologijomis pagrįstos paslaugos, susijusios su skaitmeninių strategijų, architektūros, planavimo, naujinimo, perkėlimo, diegimo, programų kūrimo ir duomenų įžvalgų sprendimais.

3.1 Kaip pirkti

Konsultavimo paslaugas galima įsigyti kaip projektu grindžiamas, nustatytos apimties pasirinktines atskiras paslaugas arba iš anksto nustatytos apimties paslaugų paketą, kaip nurodyta toliau:

| Paslauga | Apibrėžtis |
|------------------------------------|---|
| Pritaikytos konsultavimo paslaugos | Pasirinktinis įsipareigojimas dėl klientui reikiamos paslaugų, nuosekliai suplanuotų veiklų ir (arba) unikalių sprendimų gairių apimties. |
| Konsultavimo paslaugų paketas | Įsipareigojimas dėl iš anksto apibrėžtos apimties rezultatų, tinkančių daugeliui įprastų verslo scenarijų. |

Žyma: ➤ žymi elementus, kurių sąrašas pateiktas Jūsų Darbo užsakyme.

3.2 Pritaikytosios konsultavimo paslaugos

Toliau nurodyti individualiai pritaikomi paslaugų sprendimai. „Enterprise Services“ Darbo užsakyme (ESWO) arba Darbų vykdymo dokumente (SOW) pateikiama išsami pritaikytos apimties konsultavimo paslaugų informacija.

Programos ir infrastruktūra – debesų kompiuterija yra pagrindas, leidžiantis bet kurią organizaciją transformuoti į skaitmeninę.

„Microsoft“ šiuolaikinių programų teikiamos paslaugos paspartina modernizavimo ir programų integravimo bei debesies galimybių išnaudojimo, kad klientai galėtų naudotis įvairiais kanalais būdami bet kurioje vietoje, procesus ir sumažina jų riziką.

Naudodami debesies produktyvumo sprendimus, padedame organizacijoms planuoti, įgyvendinti ir įdiegti sistemas, pagerinančias komunikavimą, bendradarbiavimą ir ryšio su klientais sustiprinimą teikiant verslo įžvalgas ir sudarome galimybę organizacijoms gauti kuo didesnę investicijų į „Office 365“ grąžą.

Duomenys ir dirbtinis intelektas (AI) – šiuolaikinių įmonių esmė – galimybė duomenis konvertuoti į AI, suteikiantį konkurencinį pranašumą. „Microsoft“ verslo įžvalgų sprendimai padeda kūrėjams ir organizacijoms tapti orientuotoms į AI pateikiant išsamią įgyvendinimo ir palaikymo sprendimų, skirtų įmonėms bei IT organizacijoms, kurie padeda išanalizuoti duomenis, gautus naudojant produktus, į kuriuos įeina „Azure Database“, „Power BI“, „Office“ ir „SQL Server“, apžvalgą.

Verslo programos – pagalba, teikiama naudojant įmonės programas, kurios yra susietų duomenų aplinkos dalis, įgalinant AI ir verslo įžvalgų teikimą, o tuo pat metu – padedant skaitmeninti verslui

svarbias funkcijas, įskaitant nuo ryšių priklausančius pardavimus, talentams ir asmenims taikomus procesus, veiklas bei klientų aptarnavimą.

„Microsoft“ teikia įvairias konsultavimo paslaugas, skirtas „Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement“, apimančias pardavimus, paslaugas ir rinkodarą, skirtą padėti klientams turimus ryšius paversti pajamomis, į kiekvieną sandorį įtraukiant skaitmeninį intelektą. „Microsoft Dynamics 365 Unified Operations“ skirtos paslaugos padeda klientams paspartinti augimą, optimizuodamos operacijas ir realiu laiku teikdamos duomenų valdomus sprendimus pasaulio mastu.

Šiuolaikinė darbo vieta – prisidedama prie darbo vietos pasikeitimų, „Microsoft“ gali padėti priderinti aplinką prie Jūsų darbo tempo ir suteikti kiekvienam Jūsų įmonėje dirbančiam profesionalui prieigą prie įrankių, padedančių dirbti dar produktyviau.

Mūsų įrenginių ir mobilumo konsultavimo paslaugų pasiūlymai suteikia galimybę įmonėms ir IT vadovams kurti ir įdiegti visos įmonės mastu mobilumo bei įrenginių valdymo strategijas, kurios skatina glaudesnę ir produktyvesnę ryšį tarp darbuotojų ir klientų. Duomenų centro ir debesies infrastruktūros paslaugos taip pat sutelkia technologijas, žmones ir procesus siekiant padėti IT paversti duomenų centrus strateginiais verslo objektais, pritaikytais pagal konkrečius įmonės poreikius, portfelis. Kartu su

Saugumo ir tapatybės paslaugomis, taip pat siūlome strategijas ir sprendimus, skirtus IT apsaugai infrastruktūrai, programoms ir duomenis apie vidines ir išorines grėsmes.

3.3 Konsultavimo paslaugų paketas

„Microsoft“ siūlo konsultavimo paslaugas daugeliui bendrų verslo scenarijų, pagrįstų „Microsoft“ produktų, technologijų ir procesų planavimu, diegimu ir įgyvendinimu. Toliau išvardytos paslaugos siūlo iš anksto apibrėžtą darbų apimtį, fiksuotą trukmę už konkrečią kainą.

3.4 Paslaugų aprašas

3.4.1 Planavimo paslaugos

🔗 **Architektūros paslaugos:** internete teikiamų paslaugų pritaikymo Jums tikslų įvertinimas – konsultavimo, planavimo ir taisymo paslaugos. Šis įvertinimas padeda teikti geresnes pagalbos Jūsų komandai ir aplinkai paslaugas bei geriau prisitaikyti geriausios architektūros praktikos pavyzdžius.

Skaitmeninių konsultavimo paslaugų programa: skaitmeninės konsultavimo paslaugos sujungia skaitmeninių konsultantų, kompetentingų pramonės šakoje ir versle, žinias su „Microsoft“ patirtimi ir inovacijų strategijomis, kad įgalintų organizacijas pasiekti savo skaitmeninius siekius. Bendradarbiaudami su klientais Skaitmeniniai konsultantai tvarko pokyčių programą, sukurdami skaitmeninį verslą.

Skaitmeninės konsultacinės paslaugos gali būti įsigytos maždaug 200, 400, 800 ir 1600 valandų paketuose su ne visą ar visą darbo dieną dirbančiu patarėju. „Microsoft“ paslaugų teikimo komanda, įskaitant „Microsoft“ meistriškumo paslaugų centrų išteklius, papildo teikiamas paslaugas temos žiniomis arba teikia rekomenduojamus praktinius patarimus ir konkrečias rekomendacijas „Microsoft“ technologijų klausimais.

Taip pat galimi šie Skaitmeninio konsultavimo paslaugų įsipareigojimų paketai:

☞ **Skaitmeniniam naudojimui tinkami Skaitmeninio konsultavimo paketai:**

Įsipareigojimas, vykdomas skaitmeninio konsultanto, sutelkiantis dėmesį į verslo dizainą ir keitimo procesą, siekiant valdyti skaitmeninę transformaciją kaip kliento vystomų verslo modelių dalį.

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

Sprendimų planavimas: Struktūrizuotos paslaugos, kurios teikia nuoseklius patarimus ir nurodymus visu „Microsoft“ technologijų diegimo vietas, debesies ar hibridinėje aplinkoje planavimo procesu. Šios paslaugos gali apimti ir Jūsų „Microsoft“ technologijų kūrimo, saugos, IT operacijų ar keitimo valdymo įvertinimą, kad būtų lengviau suplanuoti tokio techninio sprendimo, kuris duotų Jūsų norimus rezultatus, įdiegimą. Baigus teikti paslaugą galite gauti ataskaitą su techniniu įvertinimu ir sprendimo įdiegimo planu.

☞ **Programų kūrėjų įrankių diegimo planavimo paslaugos (DTDPS):** Skirtos padėti organizacijoms efektyviai suplanuoti „Visual Studio“ diegimą. Šiomis paslaugomis galima pasinaudoti norint sukurti „Visual Studio“ diegimo planą ir jos pritaikymo strategijas.

☞ **Viešojo debesies „Azure“ diegimo planavimo paslaugos (AZDPS):** kelių dienų paslaugos, kurias sudaro mokymas, demonstracinių versijų pateikimas ir diegimo planavimas. Jų metu gali būti akcentuojamas „Azure“ saugyklos sprendimų aktyvavimas, programų perkėlimas į „Microsoft Azure“ infrastruktūros paslaugas, „Enterprise mobility“ paketo įdiegimas, „Microsoft“ operacijų valdymo paketo įdiegimas ar kūrimo ir testavimo scenarijų pritaikymas „Microsoft Azure“ virtualiuosiuose kompiuteriuose.

☞ **Darbalaukio diegimo planavimo paslaugos (DDPS):** diegimo planavimo paslaugos, kurios suteikia galimybę naudotis įvairiausiai planavimo įrankiais ir iš anksto nustatytomis paslaugų funkcijomis, padedančiomis įdiegti „Office 365“, „Office“ ar „Windows“ programas.

☞ **„Dynamics“ diegimo planavimo paslaugos (DYDPS):** planavimo paslaugos, skirtos padėti įdiegti „Microsoft Dynamics CRM“ (klientų ryšių valdymas) ar „Dynamics CRM Online“ arba į jas atnaujinti ar įdiegti ERP (įmonių išteklių planavimas) sprendimą su „Microsoft Dynamics AX“.

☞ **„Skype“ verslui ir „Exchange“ diegimo planavimo paslaugos (S&EDPS):** skirtos padėti organizacijoms suplanuoti „Skype“ verslui ar „Exchange“ diegimą. Šios paslaugos teikia „Microsoft Skype“ verslui ir „Microsoft Exchange“ architektūrinių bei veikimo aspektų įdiegimo planavimą.

☞ **Privataus debesies valdymo ir virtualizavimo diegimo planavimo paslaugos (PVDPS):** skirtos padėti efektyviai planuoti „Systems Center“, „Windows Server“ ir „Hyper-V“ įdiegtis. Šios paslaugos – tai platus naujinimo, perkėlimo, valdymo pagerinimo ir įdiegtųjų virtualizavimo planavimo bei vieningos įrenginių valdymo sistemos įdiegimo paslaugų paketas.

☞ **„SQL Server“ diegimo planavimo paslaugos (SSDPS):** tai keleto dienų paslaugos, kurios susijusios su tokiomis operacijomis kaip atnaujinimas į „SQL Server“, „SQL Server Business Intelligence“ įdiegimas ir perkėlimas į „SQL Server“.

☞ **„SharePoint“ diegimo planavimo paslaugos (SDPS):** Tai su „SharePoint“ ir „SharePoint Online“ įdiegimo planavimu susijusios paslaugos, kurios gali apimti ir „Office 365 FastTrack“ planavimą, projektų ir portfelio valdymo (PPM) sprendimo planavimą bei „SharePoint“ diegimo planavimą.

☞ **Vartotojo patirtis:** paslaugos, suteikiančios vartotojui aplinką, kurioje jis gali naudotis Jūsų įmonės programomis, teikiančiomis siužetinių linijų, judesio grafikos kūrimo; etnografinių tyrimų; asmenų bei scenarijų analizės; UX strategijų ir dizaino, vaizdinio dizaino, vartotojo sąsajų kūrimo; panaudojimo testavimo ir pritaikymo neįgaliesiems galimybes.

3.4.2 Įgyvendinimo paslaugos

☞ **Projekto valdymas:** Paslauga, suteikianti projekto ar programos valdymo ir peržvalgos galimybes, kad būtų užtikrintas sėkmingas jos įgyvendinimas.

☞ **Sprendimo architektūra:** Paslauga, teikianti Jūsų sprendimui architektūrą ir dizainą atsižvelgiant į pavyzdines „Microsoft“ technologijų architektūras.

☞ **Sprendimo pateikimas:** Tai techninio įgyvendinimo paslauga, įskaitant sprendimo, pagrįsto „Microsoft“ technologijomis ir jų integravimo į klientų aplinkas patirtimi, sukūrimą, konfigūravimą, perkėlimą, atnaujinimą ir įdiegimą.

3.4.3 Optimizavimo paslaugos

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

☞ **IT paslaugų valdymas:** Paslaugų, skirtų padėti Jums atnaujinti savo pasenusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT 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.

☞ **Saugumo 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.

3.5 Atsakomybės atsisakymas ir apribojimai

Paslaugų teikimas grindžiamas toliau pateiktomis išlygomis dėl atsakomybės ir apribojimais:

- Skaitmeninio konsultavimo paslaugos – tai tik patarimai ir nurodymai, susiję tik su Jūsų „Microsoft“ technologijų diegimu ir naudojimu.
- Konsultavimo paslaugos neapima produktų licencijų – jas reikia įsigyti atskirai.

- Skaitmeninio konsultavimo paslaugos neapima produktų diegimo, problemų sprendimo, gedimų šalinimo, ne „Microsoft“ išeitinių kodų patikrinimo, konsultacijų techniniais arba architektūros kūrimo klausimais, išskyrus pirmiau aprašytas paslaugas.
- Naudojant ne „Microsoft“ išeitinį kodą mūsų paslaugos apsiriboja tik dvejetainių duomenų analize, pvz., procesų atminties išsklotos arba tinklo stebėjimu
- Jei abipusiu sutarimu organizuojami iš anksto neapmokėti „Microsoft“ architektų arba paslaugų teikimo komandos apsilankymai Jūsų įmonėje, pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas apmokėti turite Jūs.
- Visas įsigytas „GitHub“ konsultavimo paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant jokių Jūsų darbo užsakymo nuostatų prieštaravimų teikiant „GitHub“ konsultavimo paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, patekiamo https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio https://aka.ms/github_dpa, nuostatos.

3.6 Jūsų pareigos

Konsultacijų ir mūsų įsipareigojimų vykdymo sėkmę lemia su Jumis susijusios aplinkybės, pavyzdžiui, be kita ko:

- Galimybė susisiekti su Jūsų atstovais ir IT personalu bei naudotis Jūsų ištekliais, įskaitant aparatūrą, programinę įrangą, interneto ryšį ir biuro patalpas.
- Laiku pateikiama visa tiksli informacija, kurios pageidauja paslaugų teikimo komanda.
- Informacijos apie Jūsų organizaciją pasiekiamumas.
- Laiku ir tinkamai vykdomos Jums nustatytos pareigos.
- Jūsų vadovybės laiku priimtų sprendimų ir patvirtinimų.
- Kelionės ir kitų išlaidų, kurias patiria Jūsų darbuotojai arba rangovai, apmokėjimas.

4 Palaikymo paslaugos

„Microsoft Unified Support Services“ (palaikymo tarnybos) – tai visapusiškos įmonių palaikymo paslaugų rinkinys, padedantis sumažinti išlaidas, padidinti produktyvumą ir pasitelkus technologijas pasinaudoti naujomis verslo galimybėmis bet kuriuo IT gyvavimo ciklo etapu. Palaikymo paslaugas sudaro:

- Aktyvios paslaugos, kurios padeda išlaikyti ir pagerinti IT infrastruktūros bei operacijų būseną.
- Paslaugų teikimo valdymas – planavimo ir įgyvendinimo palengvinimas
- Prioretizuotos kasdien visą parą teikiamos problemų sprendimo paslaugos, kad būtų kuo greičiau sureaguota ir sumažintas prastovų laikas

4.1 Kaip pirkti

Pagalba teikiama kaip bazinis paketas, skirtas „Core“, „Advanced“ and „Performance Support“ arba kaip papildomos paslaugos arba patobulintos paslaugos ir sprendimai pagal galiojančią pagrindų paketo sutartį, išvardytą Įmonių paslaugų darbo tvarkoje, kaip aprašyta toliau.

| Elementas | Aprašas |
|------------------------------------|--|
| Bazinis paketas | <p>Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaktyvių ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) žiniatinklio paslaugas, derinys. Siūlomas paketais: pagrindiniu („C“), išsamiu („A“) arba našumo („P“) palaikymo, aprašytais šiame skyriuje.</p> <p>Į bazinę 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 | Papildomos palaikymo paslaugos yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie pagrindinio paketo darbo tvarkos laikotarpį ir šiame skyriuje yra „+“. |
| Pagerintos paslaugos ir sprendimai | Paramos paslaugos, kurios apima konkrečią „Microsoft“ produkto ar kliento IT sistemą, yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie palaikymo bazinio paketo darbo tvarkos laikotarpį ir šiame skirsnyje taip pat yra „+“. |

Žyma: ⇨ žymi elementus, kurių sąrašas pateiktas jūsų Darbo užsakyme.

4.2 Paslaugų aprašas

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

4.2.1 Aktyvios paslaugos

Aktyvios paslaugos padeda užkirsti kelią problemoms Jūsų „Microsoft“ aplinkoje ir bus planuojamos padėti užtikrinti išteklių prieinamumą ir pristatymą taikomo darbo tvarkos laikotarpiu. Toliau pateiktos teikiamos aktyvios paslaugos prieinamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai apibūdinta Darbo užsakyme.

Planavimo paslaugos

| Planavimo paslaugų tipai | Paketas | | |
|---|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Koncepcijos pagrindimas | | + | + |
| Konsultantas palaikymo technologijų klausimais | | | ✓ |

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+

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

☞ **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.

Įgyvendinimo paslaugos

| Įgyvendinimo paslaugų tipai | Paketas | | |
|------------------------------------|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Vietoje teikiamos paslaugos | | + | + |

+

☞ **Pasiruošimo paslaugos:** Tiesioginis bendravimas su „Microsoft“ darbuotoju padedant tiekti, perkelti, atnaujinti ar kurti funkcijas. Tai gali būti pagalba planuojant ir tikrinant koncepcijos teisingumą arba gamybos darbo krūvį pasitelkus „Microsoft“ produktus.

Priežiūros paslaugos

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

✓ - Pridedama kaip pagrindinio 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.

☞ **Sveikatos patikra:** Jūsų „Microsoft“ technologijų sprendimo įdiegimo patikrinimas lyginant su mūsų rekomenduojama praktika. „Microsoft“ inžinierius kartu su Jumis sudaro sistemos sveikatos patikrų planą, įvertina, išanalizuoja duomenis ir atlikęs patikrinimą pateikia ataskaitą.

☞ **Įvertinimas neprisijungus:** 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.

☞ **Aktyvusis 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 dizainą.

☞ **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.

☞ **Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga „Plus“ (RAP kaip paslauga „Plus“):** RAP kaip paslauga yra teikiama, o po to atliekama pritaikyta sistemos optimizavimo dirbtuvė Jūsų vietovėje, iki dviejų dienų, skirta atkūrimo planavimui ir žinių perdavimui.

Optimizavimo paslaugos

| Optimizavimo paslaugų tipai | Paketas | | |
|--|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Pritaikymo paslaugos | | | + |
| Su programų kūrimu susijusios paslaugos | | + | + |
| IT paslaugų valdymas | | + | + |
| Laboratorijų paslaugos | | | + |
| Problemų šalinimo paslaugos | | + | + |
| 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 įvaikinimo strategiją žmonių, esančių pokyčių srityje. 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 išvalgos 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 tvarkoje.

☞ **IT paslaugų valdymas:** paslaugų, skirtų padėti Jums atnaujinti savo pasenusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT 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 – paslaugų rinkinys, skirtas padėti jums kurti IT aplinką, naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, leidžiančius naujoves, lankstumą, kokybę ir veiklos sąnaudų patobulimus.

☞ **Laboratorių paslaugos:** jei Jūsų geografinėje buvimo vietoje įmanoma, „Microsoft“ gali suteikti prieigą prie laboratorijų, siekiant padėti Jums kurti, vertinti ir išbandyti produktus, kurti jų bandomuosius pavyzdžius ir atlikti „Microsoft“ produktų perkėlimo užduotis.

☞ **Problemų šalinimo paslaugos:** tiesioginis bendradarbiavimas su „Microsoft“ darbuotoju, kad jis padėtų ištaisyti trūkumus, nustatytus teikiant vertinimo paslaugas. Kiekvienos užduoties vykdymo trukmė nurodyta dienomis Jūsų Darbo užsakyme. Šios paslaugos teikiamos bendradarbiaujant su Jūsų inžinieriais.

☞ **Saugos paslaugos:** „Microsoft“ saugos sprendimų portfelio 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 | | |
|------------------------------------|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Mokymas pagal poreikį | ✓ | ✓ | ✓ |
| Žiniatinkliai | ✓ | ✓ | ✓ |
| Bendrojo pobūdžio pokalbiai | | + | + |

| Mokymo paslaugų tipai | Paketas | | |
|-----------------------|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Seminarai | | + | + |

✓ - Pridedama kaip pagrindinio 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 asmeniškai arba internetu.

☞ **Seminarai:** pažengusiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos. Juos veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima pirkti kiekvienam laikojuo arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta Darbo užsakyme. Negavus aiškaus rašytinio „Microsoft“ leidimo seminarų įrašinėti negalima.

Pritaikytos aktyvios paslaugos

| Pritaikytų aktyvių paslaugų tipai | Paketas | | |
|--|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Aktyvūs kreditai | + | + | + |
| Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos) | | + | + |

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

☞ **Aktyvūs kreditai:** keičiamų paslaugų, atstovaujamų kreditais, vertė Jūsų darbo užsakyme. Tuomet gali būti keičiamasi išankstiniais kreditais arba taikomi 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.

☞ **Pritaikytos aktyvios paslaugos:** apibrėžta apimtis bendradarbiaujant su „Microsoft“ ištekliais, siekiant teikti paslaugas kliento asmeniškai arba internetu, kitaip neapibūdintais šiame dokumente. Šie įsipareigojimai apima priežiūros, optimizavimo ir švietimo paslaugų tipus.

4.2.2 Reaktyviosios paslaugos

Reaktyvios paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra sunaudojamos pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaktyviosios paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų darbo tvarkoje nurodyta kitaip.

| Reaktyviųjų paslaugų tipai | Paketas | | |
|---|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Patariamoji pagalba | ✓ | ✓ | ✓ |
| Problemų sprendimo paslaugos | ✓ | ✓ | ✓ |
| Eskalavimo valdymas | ✓ | ✓ | ✓ |
| Papildomas karštųjų pataisų palaikymas | | ✓ | ✓ |
| Palaikymo paslaugos vietoje | | + | + |
| Pagrindinės priežasties analizė | | + | + |

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

☞ **Patariamoji pagalba:** tai telefonu teikiama pagalba IT profesionalams greitai išsprendžiamų (ne ilgiau nei per 6 val.) ir nenumatytų problemų atvejais. Konsultacinė pagalba gali apimti patarimus, gaires ir žinių perdavimą, skirtą padėti jums diegti ir įdiegti „Microsoft“ technologijas taip, kad būtų išvengta bendrų pagalbos problemų ir dėl to gali sumažėti sistemos gedimų nutraukimo tikimybė. Architektūra, sprendimų kūrimo ir pritaikymo scenarijai nepatenka į jų taikymo sritį.

☞ **Problemų sprendimo palaikymas:** 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 įvykius galima pranešti telefonu arba žiniatinkliu. Palaikymo užklausas dėl paslaugų ir produktų, kurių netvarko atitinkamas paslaugų palaikymo portalas, perima „Microsoft Services“ žiniatinklio portalas.

Sunkumo apibrėžimai ir "Microsoft" apskaičiuotas pradinis atsakymo laikas detaliai aprašytas atsakymų lentelėse, pateiktose toliau.

Jūsų prašymu galime bendradarbiauti su trečiųjų šalių technologijų tiekėjais, kad padėtų išspręsti sudėtingų produktų sujungimo su daugeliu gamintojų problemas, tačiau 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.

Pagrindinis atsako į incidentą palaikymas

| Pagrindinis palaikymas | Svarba ir situacija | Mūsų numatytas atsakas | Jūsų numatytas atsakas |
|--------------------------------------|---|---|--|
| Standartinis poveikis verslui | <ul style="list-style-type: none"> Nežymus sutrikimas ir nedidelis paslaugų kokybės pablogėjimas, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi Reikia dėmesio per aštuonias valandas | <ul style="list-style-type: none"> Pirmasis skambučio atsakymas per aštuonias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ Gavus prašymą, pastangos 24x7 pagrindu² | <ul style="list-style-type: none"> Tiksli kontaktinė informacija apie bylos savininką Reaguojama per 24 valandas Jei prašoma teikti paslaugas 24x7, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte išlaikyti² |
| Kritinis poveikis verslui | <ul style="list-style-type: none"> Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti negalima Būtina imtis veiksmų per vieną valandą | <ul style="list-style-type: none"> Pirmas atsakymas į skambutį per valandą arba greičiau Nuolatinės pastangos 24x7 pagrindu² | <ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę² |

¹ Darbo valandos paprastai apibrėžiamos nuo 09:00 iki 17:30 vietinio standartinio laiko, išskyrus atostogas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

² Galbūt turėsime pakilti nuo 24x7, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtumėte tęsti nuolatinės problemos sprendimo pastangas.

Išplėstinių pagalbos incidentų atsakas

| 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"> Pirmasis skambučio atsakymas keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ | <ul style="list-style-type: none"> Tiksli kontaktinė informacija apie bylos savininką Reaguojama per 24 valandas Jei prašoma teikti paslaugas 24x7, skirsite tinkamus |

| Išplėstinis palaikymas | Svarba ir situacija | Mūsų numatytas atsakas | Jūsų numatytas atsakas |
|----------------------------------|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Gavus prašymą, pastangos 24x7 pagrindu² | išteklius, kad galėtumėte išlaikyti ² |
| Kritinis poveikis verslui | <ul style="list-style-type: none"> Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti negalima Būtina imtis veiksmų per vieną valandą | <ul style="list-style-type: none"> Atsakymas į pirmą skambutį per valandą arba greičiau Kritinių situacijų vadybininkas paskiriamas po vienos valandos Nuolatinės pastangos 24x7 pagrindu² | <ul style="list-style-type: none"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę² Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas |

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

² Galbūt turėsime pakilti nuo 24x7, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtumėte 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"> Pirmasis skambučio atsakymas keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis¹ Problema sprendžiama tik darbo valandomis¹ Paprašius, pastangos 24x7 pagrindu² | <ul style="list-style-type: none"> Jei prašoma paslaugas teikti 24x7, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte paslaugas teikti 24x7² |
| Kritinis poveikis verslui | <ul style="list-style-type: none"> Pagrindinio verslo proceso ir darbo praradimas negali tęstis | <ul style="list-style-type: none"> Pirmasis skambučio atsakymas per 30 minučių ar mažiau Kritinių situacijų valdytojas | <ul style="list-style-type: none"> Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mūsų reikalaujama |

| Našumo palaikymas | Svarba ir situacija | Mūsų numatytas atsakas | Jūsų numatytas atsakas |
|-------------------|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Reikia atkreipti dėmesį per 30 minučių | <ul style="list-style-type: none"> priskiriamas per 30 minučių ar mažiau Jūsų svetainės ištekliai po 24 valandų klientui sutikus Nuolatinės pastangos 24x7 pagrindu² 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"> Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę² 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 sutrumpinti paslaugų teikimo laiką nuo 24x7, jei negalėsime suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti pastangas spręsti problemas

³ Neįmanoma rasti visose palaikymo vietose arba visose „Microsoft“ technologijose.

Eskalavimo valdymas: Eskalavimas užtikrina paramos incidentų priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką paramą. Žemiau pateikiamos eskalavimo valdymo paslaugos, teikiamos atitinkamai bazinei paketo paramai:

Pagrindinis palaikymas: Dėl standartinių ir kritinių verslo sunkumų patiriančių incidentų paslauga kliento pageidavimu per darbo valandas prieinama į kompleksinius paslaugų teikimo išteklius. Šie ištekliai taip pat gali suteikti eskalavimo atnaujinimus, kai to prašoma.

Išplėstinis ir našumo palaikymas: Kaip parodyta pirmiau esančiose 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 išplėstas eskalavimo procesas automatiškai inicijuojamas ir vykdomas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną bei parengti veiksmų planą.

☞ **Papildomas karštųjų pataisų palaikymas:** Naudodamiesi papildomu karštųjų pataisų palaikymu galite užsakyti nesusijusias su sauga karštąsias pataisas norimai „Microsoft“ programinei įrangai, kuriai taikomas papildomo palaikymo laikotarpis arba fiksuoto naudojimo laikotarpio nuostata, apibrėžta Politikoje, kurią

galima rasti <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

- Išplėstinė karštųjų pataisų palaikymo funkcija taikoma tik šiems produktams / produktų grupėms:
 - Programos: „Office“
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (išskyrus Konfigūracijos tvarkyklę), Windows Server
 - Sistemos: „Windows“ klientas, „Windows Embedded“ operacinės sistemos
- Norėdami susipažinti su naujausia informacija apie galimybę naudotis su sauga nesusijusias karštąsias pataisas konkrečioms produktų versijoms, perskaitykite čia pateiktas pastabas apie produktų gyvavimo ciklą.
- Nors atsakydami į jūsų ne su sauga susijusių karštųjų pataisų užklausas taikome komerciškai pagrįstas priemones, jūs pripažįstate, kad kai kuriais atvejais karštoji pataisa negali būti nei sukurta, nei pateikta.
- Karštosios pataisos yra skirtos konkrečiai problemai išspręsti ir nėra patikrintos dėl grąžinimo į pradinę padėtį.
- Be rašytinio mūsų sutikimo karštųjų pataisų negalima platinti su Jumis nesusijusioms trečiosioms šalims.
- Versijoms ne anglų kalba skirtos karštosios pataisos pateikimo laikas gali skirtis, be to, gali būti taikomi lokalizavimo mokesčiai.
- Papildomų savybių, funkcijų, naujinimų arba dizaino keitimų neteiksime. Mes sprendžiame tik pasirinkto produkto problemas, dėl kurių ji gali sugesti, prarasti duomenis ar kitaip iš esmės nukrypti nuo produkto dokumentais pagrįstos funkcijos.

⇒ **Palaikymo paslaugos vietoje:** „Advanced“ ir našumo palaikymui vietoje teikiama reaktyvi parama. Ši paslauga priklauso nuo „Microsoft“ išteklių ir reikalauja papildomo mokesčio už apsilankymą vietoje.

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

4.2.3 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 bazinės paketų palaikymo paslaugos. Papildoma pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtas perkant papildomas paslaugas arba pažangesnes paslaugas bei sprendimus.

Pagrindinis palaikymas: SDM paslaugos teikiamos skaitmeniniu būdu arba specialistų komandos.

Išplėstinis ir našumo palaikymas: SDM paslaugas skaitmenine forma teikia paskirtasis paslaugų teikimo vadovas. 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 pagrindinis paketas:

| Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai | Paketas | | |
|--|---------|---|---|
| | C | A | P |
| Kliento organizacijos skatinimas | ✓ | ✓ | ✓ |
| „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių nurodymai | ✓ | ✓ | ✓ |
| Programos plėtra ir valdymas | ✓ | ✓ | ✓ |
| „Uniform Support“ pritraukimas | ✓ | ✓ | ✓ |
| Debesies sėkmės programa | | ✓ | ✓ |
| Ryšių su vadovais valdymas | | ✓ | ✓ |
| Paslaugų pristatymo valdymo papildinys | | + | + |
| Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas | | + | + |

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

Kliento organizacijos skatinimas: Jūsų įvardytam Palaikymo paslaugos administratoriui teikiamos rekomendacijos ir informacija apie tai, kaip valdyti jūsų „Unified Support“ paslaugas ir paruošti jus naudotis skaitmeninėmis ir reaktyviosiomis „Unified Support“ paslaugomis.

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

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

Pagrindinis palaikymas: „Microsoft“ gali rekomenduoti paslaugas, kad galėtumėte išnaudoti jūsų pagrindinio paketo palaikymo pajėgumus ir tam tikras papildomas paslaugas, kokias jūsų organizacija gali įsigyti.

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

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

Debesies 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.

☞ **Teikiamų paslaugų valdymo papildinys:** Jei esate Išplėstinė arba našumo palaikymo klientas, galite nuspręsti pirkti papildomus individualius SDM išteklius, kad galėtumėte teikti paslaugų pristatymo valdymo paslaugas, pagl 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 paslaugos teikėjas gali atvykti į įmonę, tačiau už tokius apsilankymus gali tekti sumokėti papildomą mokestį. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

4.3 Pagerintos paslaugos ir sprendimai

Be paslaugų, teikiamų kaip pagrindinio paketo dalis arba papildomos paslaugos, galima įsigyti šias papildomas paslaugas ir sprendimus. Patobulintos paslaugos ir sprendimai galimi už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžti parodoje, nurodytoje Jūsų darbo užsakyme.

| Paslauga | Paketas | | |
|--|---------|----------------|----------------|
| | C | A | P |
| Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas | | + | + |
| Greitas reagavimas | | + | + |
| Pasirinktinis palaikymas | | + | + |
| Kūrėjų išplėstiniai įrankiai | | + ¹ | + ¹ |
| Kūrėjo našumas | | | + |
| Svarbiausiųjų palaikymas | | + | + |

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

4.3.1 Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas

☞ **Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas (DSE):** DSE paslaugas galima įsigyti kaip iš anksto apibrėžtus pasiūlymus arba kaip pasirinktinių valandų bloką, kurį galima naudoti apibrėžtomis aktyvioms paslaugoms teikti.

Kai nusipirkau valandas, tada DSE darbo valandos išskaičiuojamos iš visų jūsų nupirktų valandų, kai jos naudojamos ir pristatomos, atskaičiuojamos pagal katalogo kainos valandų ekvivalentą.

Iš anksto apibrėžti DSE pasiūlymai yra pritaikyti Jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Šie pasiūlymai gali būti nukreipti į tokias sritis kaip „Office 365“, „Azure IaaS“, „Cyber Security“, „Modern Identity“, „IT Service Management“, „Data Analytics“, dirbtinį intelektą ir „Dynamics 365“, taip pat įeina iš anksto nustatytos proaktyvios paslaugos.

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 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 numatomomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis.
- Tobulinti Jūsų IT komandos techninius ir operacinius įgūdžius
- Kurti ir taikyti strategijas, padedančias užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti Jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą
- Padėti nustatyti pagrindines pasikartojančių incidentų priežastis ir teikti rekomendacijas, kaip išvengti tolesnių paskirtųjų „Microsoft“ technologijų trikčių

Nepriklausomai nuo to, kaip įsigyjami DSE, ištekliai bus paskirstyti, prioretizuoti ir priskirti pagal abiejų šalių susitarimą, kuris buvo pasiektas per pradinį susitikimą ir kurio dokumentas pridedamas prie paslaugų teikimo plano.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Turite turėti galiojančią „Microsoft Unified Support Services“ sutartį, kad galėtumėte palaikyti Jums teikiamas DSE paslaugas. Jei Jūsų „Microsoft Unified Support Services“ sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, DSE paslaugos teikimas Jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- DSE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis (nuo 09:00 iki 17:30 vietiniu standartiniu laiku, išskyrus šventines dienas ir savaitgalius).
- DSE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos darbo užsakyme.
- DSE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta Jūsų darbo užsakyme.

4.3.2 Greitas reagavimas

⇒ **Greitas reagavimas:** „Greitas reagavimas“ teikia greitą reaktyvų jūsų debesų paslaugų palaikymą, nukreipdamas pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Microsoft Azure“ komponentų greitojo reagavimo paslaugas, turite pateikti incidentą per taikomą debesų tarnybos portalą. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklausa bus nukreipiamas į „Greitojo reagavimo“ paramos eilę, kurią aptarnauja paskirta patyrusi debesų aptarnavimo 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 įvykiams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo profesionalų išteklių, tačiau „Greitojo reagavimo“ komanda prisiima pirminę atsakomybę už įvykius 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, 365 dienas per metus.

Jūsų „Azure“ komponentams atsakymo laikas problemos sprendimo palaikymui yra pateiktas toliau pateiktoje lentelėje ir pakeičia bet kokią tikėtiną „Basic Package“ palaikymo atsako laiką. Greitasis reagavimas netaikomas „Azure DevOps“, „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure Communication Services“ ir atsiskaitymo bei prenumeratų valdymui.

Galimybė įsigyti „Greito reagavimo“ paslaugą priklauso nuo turimų išteklių. Prašome dėl paslaugos prieinamumo pasikonsultuoti su Jūsų paslaugų teikimo vadybininku.

| Greitas reagavimas | Svarba ir situacija | Mūsų numatytas atsakas | Jūsų numatytas atsakas |
|----------------------------------|---|---|--|
| Kritinis poveikis verslui | <ul style="list-style-type: none"> Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti nebegalima Reikia atkreipti dėmesį per 15 minučių | <ul style="list-style-type: none"> Pirmasis atsakymas į skambutį per 15 minučių ar mažiau Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą¹ Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų² „Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms Pranešimas apie mūsų vyresnius vadovus, jei reikia | <ul style="list-style-type: none"> Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mums reikalaujama Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7¹ Greita prieiga ir atsakas |

¹ Jei negalėtume užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, 24 valandų per parą 7 dienų per savaitę prieinamumas gali būti apribotas

² „Greitojo reagavimo“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba.

4.3.3 Pasirinktinis palaikymas

☞ **Pasirinktinis palaikymas:** už papildomą mokestį pagal pasirinktinį palaikymą teikiama tik ribota ir tęsiama pagalba tam tikram produktų ir paslaugų paketų skaičiui, kurių gyvavimo ciklas baigėsi, kaip apibrėžta „Microsoft“ įmonių palaikymo politikoje <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Produktai, versijos ar paslaugų paketai, kuriems įsigijote pasirinktinį palaikymą apibrėžti Jūsų darbo užsakyme.

Pasirinktinio palaikymo programos mokestis pradedamas taikyti nuo jos pirmosios įsigaliojimo dienos. Pavyzdžiui, jeigu „Dynamics NAV 2009“ pasirinktinio palaikymo programa pradeda veikti 2020 m. sausio 15 d., tačiau Jūs joje pradėsite dalyvauti 2020 m. balandžio 15 d., Jums taikomas programos mokestis pradedamas skaičiuoti nuo nustatytosios programos pradžios datos, 2020 m. sausio 15 d.

Už pasirinktinio palaikymo paslaugas mokamas mokestis negražinamas.

Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Turite turėti galiojančią „Microsoft Unified Support services“ sutartį, kad galėtumėte naudotis pasirinktinio palaikymo paslaugomis. Jei jūsų „Microsoft Unified Support Services“ sutarties galiojimas baigiasi arba sutartis yra nutraukta, pasirinktinio palaikymo paslaugų teikimas bus nutrauktas tą pačią dieną.
- Kad galėtumėte naudotis pasirinktinio palaikymo paslaugomis, turite įdiegti ir naudoti naujausius užregistruotų produktų (išvardytų Darbo užsakyme) pakeitimų paketus.
- Norėdami dalyvauti „Custom“ palaikyme už užregistruotą produktą (-us) ir prieiti prie saugos biuletenių bei atnaujinimų, turite pateikti išsamų perkėlimo planą su įrenginio ir instancijos skaičiavimu, ketvirčio diegimo etapai ir migracijos užbaigimo data. Nepateikus tokio perkėlimo plano gali būti atimta naudotimosi pasirinktinio palaikymo paslaugomis galimybė.
- Pasirinktinio palaikymo tikslais įrenginiu yra laikomas bet kuris įrenginio egzempliorius (fizinis arba virtualusis), į kurį klientas nori įdiegti konkretaus produkto saugos naujinimą. Įrenginio ar instancijos skaičiavimas turėtų būti toks pat, kiek kartų, kada bus įdiegtas saugos naujinimas arba karštųjų pataisų, o ne fizinis įrenginių skaičius.
- Individualus palaikymas jums gali būti jūsų palaikymo vietovėje (-ėse), nurodytoje Jūsų darbo užsakyme, jei palaikymo vieta yra įtraukta į bendrą įrenginio ir instancijos skaičių.
- Pasirinktinio palaikymo paslaugos gali būti teikiamos tik angliškoms užregistruotų produktų versijoms, nebent yra kitoks rašytinis susitarimas. Jei abi šalys susitaria dėl palaikymo kita kalba, palaikymo trukmė gali būti pratęsta suteikiant laiko vertimui (už kurį gali būti taikomas lokalizavimo mokestis).
- Pasirinktinio palaikymo paslaugos užtikrina registruotų produktų palaikymą ir gali apimti naujinius, ištaisančius saugos pažeidžiamumus, kuriuos MSRC apibrėžia kaip kritinius. Jums gali būti suteikta galimybė už papildomą mokestį įsigyti saugos naujinimus, skirtus pažeidžiamumui, kurį MSRC vertina kaip svarbų.
- Pasirinktinių palaikymą galima įsigyti metams, priklausomai nuo nustatytų programos datų, atitinkančių produkto palaikymo trukmę. Nesvarbu, kada sudaroma registracijos sutartis – visi klientai turi mokėti mokestį atgaline data (nuo pradžios datos), o mokesčiai atgaline data tampa mokėtini nuo Sutarties sudarymo dienos. Jei nenurodyta kitaip, vienas ketvirtis yra minimalus „Custom“ palaikymo terminas. Klientai gali atsisakyti pasirinktinio palaikymo paslaugų kas ketvirtį, pranešdami ne vėliau kaip prieš 14 dienų prieš kitą atsiskaitymo datą.
- Už papildomą mokestį gali būti galimybė įsigyti ir ne saugos karštųjų pataisų (pvz., laiko juostos arba vasaros laiko problemoms spręsti).
- Pagal šią programą Jums siunčiami saugos naujiniai skirti naudoti tik vidaus reikmėms, taip pat Jūsų naudai veikiančioje išteklių nuomos aplinkoje.
- Be rašytinio mūsų sutikimo saugos naujinimų ir karštųjų pataisų negalima platinti su Jumis nesusijusioms trečiosioms šalims. Išvardytiems kontaktams, kuriuos nurodėte, galite prašyti prieigos prie saugos naujinių. Jūs sutinkate mums pranešti apie bet kokius nurodyto (-ų) kontakto (-ų) pakeitimus.
- Pasirinktinis palaikymas nesuteikia galimybės reikalauti papildomų savybių, funkcijų arba dizaino keitimų, taip pat garantijų palaikymo.

- Nors dedame ekonomiškai pagrįstas pastangas pateikti saugos naujinius, jūs pripažįstate, kad kai kuriais atvejais neįmanoma nei sukurti, nei pateikti saugos naujinimo, įskaitant ir kritinius bei svarbius saugos naujinius.
- Jei perkate pasirinktinio palaikymo paslaugą tiesiogiai iš „Microsoft“, jūs galite taikyti saugos naujinius atitinkamiems įregistruotam produktui (-ams), įskaitant įregistruotus (-ius) produktus (-ius), įsigytus (-us) pagal „Microsoft“ bendrąjį licencijavimą ar „Microsoft“ paslaugų teikėjo licencijos sutartį.
- Visas Problemų sprendimo paslaugų užklausas telefonu turi pateikti paskirtieji kontaktiniai asmenys.
- Prieiga prie „Microsoft“ išteklių, skirtų pakeisti saugos naujinius ar ne su sauga susijusias karštąsias pataisas, suteikiama tik atitinkamos pasirinktinio palaikymo sutarties galiojimo laikotarpiu. Siekiant atkurti prieigą prie bet kokių „Microsoft“ išteklių, įskaitant saugos naujinių pakeitimą arba ne su sauga susijusias karštąsias pataisas, kurios galėjo būti atsisiųstos sudarius registracijos dėl palaikymo teikimo klientams sutartį, tačiau vėliau prarastos, pažeistos ar pasibaigus registracijos sutarties galiojimo laikui paskelbtos nebegaliojančiomis, gali tekti iš naujo sudaryti registracijos sutartį. Atkurti ar užtikrinti prieigą prie saugos naujinių gali būti neįmanoma, jeigu programa nebenaudojama.

4.3.4 Kūrėjo palaikymas

„Developer Support“ teikia ilgalaikę techninę pagalbą, pagrįstą giliomis debesų ir techninėmis žiniomis viso kūrimo proceso metu kūrėjams, kurie kuria, diegia ir palaiko programas „Microsoft“ platformoje.

Programinės įrangos kūrimo vadovas (ADM) yra pagrindinis kontaktas ir jo tikslas yra strateginių patarimų, susijusių su kūrimo ir testavimo metodikomis bei vystymosi problemomis, su kuriomis susiduriama naudojant „Microsoft“ produktus, teikimas. „ADM“ sąsajos su keliais „Microsoft“ ištekliais apie kliento reikalavimus.

Kaip savo paramos sutarties dalį galite įsigyti toliau nurodytų kūrėjų sprendimų:

🔗 Kūrėjų išpėstiniai įrankiai

„Available Development“ ir „Performance Support“ palaikymui, „Developer Advanced“, Developer Advanced palaikymas teikia tikslinius konkrečių programų kūrimo poreikių sprendimus, įskaitant programų modernizavimą, dalykų internetą (IoT), ALM / DevOps sprendimus, mokymus ir testavimą. Rekomenduojamas pagalbos lygis klientams, kuriems reikalinga specializuota paramos plėtra įvairiose srityse ar temose, susijusiose su kūrimo gyvavimo ciklu.

Minimalus įtraukimas susideda iš 320 ADM (Application Developer Manager) valandų. Mažesni, pritaikyti įsipareigojimams gali būti pritaikyti pagal specialų prašymą. Kūrėjo išplėstinė parama ne daugiau kaip 800 ADM valandos.

🔗 Kūrėjo našumas

Programinė įranga, skirta „Performance Support“, palaiko „Developer Performance“, teikia visapusišką pagalbą visame programų kūrimo procese, teikia klientams debesų architektūrą, pažeidžiamumo įvertinimus, ALM / DevOps sprendimus, saugumo vystymo gyvavimo ciklą, kodų apžvalgas, našumą ir stebėjimą, programų modernizavimą, daiktų internetą (IoT) įgyvendinimas ir valdymas, mokymas ir testavimas. Rekomenduojamas pagalbos lygis klientams, kuriems reikalinga išsami paslaugų vystymo parama verslo kritinėms ir sudėtingoms plėtros aplinkoms.

Kūrėjų našumo palaikymas turi mažiausiai 800 ADM valandų. Mažesni, pritaikyti įsipareigojimai gali būti pritaikyti pagal specialų prašymą.

4.3.5 Svarbiausiųjų palaikymas

⇒ **Svarbiausiųjų palaikymas:** Teikia aukštesnio lygio palaikymą nustatytam „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų rinkiniui, kuris yra Jūsų užduoties kritinis sprendimas, kaip nurodyta Jūsų darbo užsakyme. Svarbiausiųjų palaikymas teikia pritaikytą palaikymo paslaugų programą, yra siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas Darbo užsakyme nurodytame Priede.

4.4 Papildomos sąlygos ir nuostatos

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

- Bazinės operatyviosios paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos Jūsų paskirtiems paramos kontaktiniams asmenims. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- Bazinės operatyviosios 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 jūs įsigijote ir kurie yra identifikuojami pagal „Produkto terminus“, versijas, kurias laikas nuo laiko „Microsoft“ paskelbė <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje 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 palaikymas neteikiamas, 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, apdoroti ir pasiekti jūsų kliento duomenis. Kai tai darome, mes naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, atitinkančias mūsų duomenų apsaugos politiką ir procesus. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ neprisiima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jei prašote atšaukti anksčiau numatytą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti atskaityti atlyginimo 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.
- Programinės įrangos naujumo garantijos privilegijos ir 24x7 problemų sprendimo palaikymas (SA PRS incidentai arba „SAB“) gali būti konvertuojami į lygiavertę vertę (kaip nustatė „Microsoft“) ir į naudojamo bazinio paketo pagalbos mokesčius, reikalavimus atitinkančius „Designated Support Engineering“ (DSE) komponentus ir (arba) reikalavimus atitinkančius patobulintų paslaugų ir sprendimų komponentus. Jūsų pristatymo valdymo specialistas gali patvirtinti tokią vertę (-as) ir mokesť (-ius), jei taikytina. Po 30 dienų nuo paramos teikimo pradžios datos, ir (arba) daugiamečių Paramos sutarties metų sukakties dienos galime atsiskaityti už ekvivalentinę vertę bet kokio deficito SAB, kurį jūs įsipareigojote atlikti tokią konversiją, kaip nurodyta jūsų darbo tvarkoje. Programinės įrangos garantijos privilegijai taikomos čia nurodytos sąlygos ir Produkto sąlygos, be kita ko, Produkto sąlygų B priedas. Išsamesnės informacijos taip pat galima rasti www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, pavyzdžiui, nuo 2023 m. vasario pradžios įsigaliosiančius teisių gauti problemų sprendimo paramą pakeitimus, kurie turės įtakos Pagrindinio paketo tinkamumui arba jūsų paramos sutarties reikalavimus atitinkantiems elementams, ir dėl kurių gali būti koreguojama atitinkama incidento reikšmė.
- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- Palaikymo paslaugos apima tik patarimus ir nurodymus, susijusius su jūsų arba „Microsoft“ turimu kodu.
- Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra Jums priklausantis kodas.
- Teikiant palaikymą nesuteikiamas joks kodas, išskyrus kodo pavyzdį.
- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
- Paslaugos gali būti nesuteiktos Jūsų klientams.
- 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“ pagalbos paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant jokių Jūsų darbo užsakymo nuostatų prieštaravimų teikiant „GitHub“ pagalbos paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, patekiamo https://aka.ms/github_privacy, ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio https://aka.ms/github_dpa, nuostatos.

Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

4.5 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 paskirtą 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 pagrindinio paketo, kaip nurodyta toliau, galite nurodyti pavadintuosius reaktyviosios 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.
 - Pagrindinė parama – iki dešimties (10) nurodytų kontaktų.
 - Aukšto lygio parama – ne mažiau nei penkiasdešimt (50) nurodytų kontaktų. Jūs taip pat galite turėti teisę pridėti papildomus kontaktus. Prašome dėl išsamesnės informacijos pasikonsultuoti su Jūsų paslaugų teikimo vadybininku.
 - 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, operatyviosios pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausas.
- Pateikiant prašymą suteikti paslaugą mes galime pareikalauti jūsų operatyvios pagalbos kontaktinių asmenų atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus. 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“, jūssutinkate pateikti prašymus dėl „Proactive“ 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, Jūs 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“, 2020. Visos teisės saugomos. Bet koks šios medžiagos platinimas be tiesiogiai išreikšto „Microsoft Corp.“ leidimo yra griežtai draudžiamas.

„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.