

Shërbimet e ndërmarrjeve të "Microsoft"

Mbështetje-konsulencë
Përshkrim i shërbimeve

Korrik 2020

Përmbajtja

1	Rreth këtij dokumenti.....	2
2	Shërbimet profesionale të "Microsoft"	3
	2.1 Shërbimet e planifikimit	3
	2.2 Shërbimet e zbatimit	3
	2.3 Shërbimet e mirëmbajtjes	3
	2.4 Shërbimet e optimizimit	3
	2.5 Shërbimet e edukimit	3
3	Shërbimet e konsulencës	4
	3.1 Si të blini	4
	3.2 Shërbimet e personalizuara të konsulencës	4
	3.3 Shërbime konsulence me paketë	5
	3.4 Përshkrimi i shërbimeve	5
	3.4.1 Shërbimet e planifikimit.....	5
	3.4.2 Shërbimet e zbatimit.....	7
	3.4.3 Shërbimet e optimizimit	7
	3.5 Mospranimet dhe kufizimet	8
	3.6 Përgjegjësitë tuaja	8
4	Shërbimet e mbështetjes	9
	4.1 Mënyra e blerjes	9
	4.2 Përshkrimi i shërbimeve	10
	4.2.1 Shërbimet proaktive.....	10
	4.2.2 Shërbimet reaguese	15
	4.2.3 Menaxhimi i dhënies së shërbimit.....	20
	4.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara	22
	4.3.1 Inxhinieria e caktuar e mbështetjes	22
	4.3.2 Reagimi i shpejtë	23
	4.3.3 Mbështetja e personalizuar	24
	4.3.4 Mbështetje zhvilluesi	26
	4.3.5 Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë.....	27
	4.4 Kushtet e përgjithshme shtesë	27
	4.5 Përgjegjësitë tuaja	29

1 Rreth këtij dokumenti

Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështetjes dhe Konsultimit për Shërbimet e Microsoft për Sipërmarrjet ju jep informacione mbi shërbimet profesionale që janë në dispozicion për t'u blerë nga Microsoft.

Ju lutemi të njiheni nga afër me përshkrimet e shërbimeve që blini, duke përfshirë kushtet paraprake, përjashtimet, kufizimet e përgjegjësisë dhe përgjegjësitë tuaja. Shërbimet që blini do të renditen në Urdhrin tuaj të punës për shërbimet e ndërmarrjeve (Urdhri i punës) ose një Deklaratë tjetër shërbimesh të zbatueshme që i referohet këtij dokumenti dhe e përfshin atë.

Jo të gjitha shërbimet e renditura në këtë dokument janë të disponueshme kudo. Për detaje se cilat shërbime janë të disponueshme në vendndodhjen tuaj, kontaktoni me përfaqësuesin tuaj të Shërbimeve të "Microsoft". Shërbimet e disponueshme mund t'u nënshtrohen ndryshimeve.

2 Shërbimet profesionale të "Microsoft"

Shërbimet profesionale të "Microsoft" ju ndihmojnë të përshpejtoni vlerën e biznesit nga investimet tuaja në teknologji. Këto shërbime janë të disponueshme gjatë fazave të planifikimit, zbatimit, mirëmbajtjes dhe optimizimit të ciklit të jetës së teknologjisë dhe ofrojnë zgjidhje për të dhëna, lëvizshmëri, produktivitet dhe zgjidhje kompjuterike për infrastrukturën tuaj të brendshme, në renë kompjuterike dhe atë hibride të TI-së. "Microsoft" ofron shërbime proaktive në kategoritë e mëposhtme:

2.1 Shërbimet e planifikimit

Shërbimet e planifikimit ofrojnë vlerësime dhe rishikime të infrastrukturës suaj aktuale, të dhënave, aplikacioneve dhe mjedisit të sigurisë për të ndihmuar në planifikimin e zbatimit të ndreqjes, përmirësimit, migrimit, shpërndarjes ose zgjidhjes bazuar në rezultatet e dëshiruara prej jush.

2.2 Shërbimet e zbatimit

Shërbimet e zbatimit ofrojnë ekspertizë teknike dhe për menaxhimin e projekteve për të përshpejtuar projektimin, shpërndarjen, migrimin, përmirësimin dhe zbatimin e zgjidhjeve të teknologjisë së "Microsoft".

2.3 Shërbimet e mirëmbajtjes

Shërbimet e mirëmbajtjes ndihmojnë në parandalimin e problemeve në ambientin tuaj "Microsoft" dhe zakonisht programohen përpara dhënies së shërbimit për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë së burimeve.

2.4 Shërbimet e optimizimit

Shërbimet e optimizimit fokusohen në objektivat e shfrytëzimit optimal të investimit në teknologji të klientit. Këto shërbime mund të përfshijnë administrimin në distancë të shërbimeve në renë kompjuterike, duke optimizuar përshtatjen e mundësive të produkteve të "Microsoft" nga përdoruesit dhe duke garantuar një siguri dhe pozicion identiteti të fortë.

2.5 Shërbimet e edukimit

Shërbimet e edukimit ofrojnë trajnim që ndihmon në përforcimin e aftësive teknike dhe operacionale të personelit tuaj të mbështetjes përmes udhëzimeve në vendndodhje, në linjë ose sipas kërkesës.


3 Shërbimet e konsulencës

Shërbimet e konsulencës për shërbimet e ndërmarrjeve (shërbimet e konsulencës) janë angazhime me bazë projekt për të ofruar shërbime që lidhen me planifikimin, zbatimin dhe përshtatjen e zgjidhjeve që përshpejtojnë vlerën që klientët nxjerrin nga investimet e tyre të TI-së. Këto angazhime mbulojnë shërbime, bazuar në produktet dhe teknologjitë e "Microsoft", përmes zgjidhjeve të strategjisë dixhitale, arkitekturës, planifikimit, përmirësimeve, migrimit, shpërndarjes, zhvillimit të aplikacioneve dhe njohurive mbi të dhënat.

3.1 Si të blini

Shërbimet e këshillimit janë të disponueshme si angazhime me bazë projekt me objektiv të personalizuar ose si shërbime paketë siç përshkruhet më poshtë:

Shërbimi	Përkufizimi
Shërbimet e personalizuara të këshillimit	Një angazhim i personalizuar me objektiv shërbimesh, afate dhe/ose etapa për zgjidhje unike të përcaktuara në mënyrë specifike nga klienti.
Shërbimet e këshillimit me paketë	Një angazhim me produkte me objektiv të paracaktuar që u përgjigjen shumë skenarëve të zakonshëm të biznesit.

Legjenda:  tregon artikujt që mund të shikoni të renditur në Urdhrin tuaj të punës.

3.2 Shërbimet e personalizuara të konsulencës

Më poshtë janë llojet e disponueshme të shërbimeve të personalizueshme. Urdhri i punës për shërbimet e ndërmarrjeve (ESWO) ose një Deklaratë pune (SOW) jep hollësi mbi objektivin e shërbimeve të personalizuara të këshillimit.

Aplikacionet dhe infrastruktura - Reja kompjuterike është thelbësore për të mundësuar transformimin dixhital të çdo organizate.

Shërbimet e aplikacioneve moderne të "Microsoft" ndihmojnë në përshpejtimin e kohës së vlerësimit, me rrezik të reduktuar gjatë modernizimit dhe integritit të aplikacioneve dhe shfrytëzimit të resë kompjuterike për të ndihmuar angazhimin me klientët përmes kanaleve të shumta dhe në çdo pajisje.

Me anë të zgjidhjeve të produktivitetit në renë kompjuterike, ne i ndihmojmë organizatat të planifikojnë, zbatojnë dhe ndërtojnë përvoja për të përmirësuar komunikimin, bashkëpunimin dhe për të thelluar marrëdhëniet me klientët për të krijuar njohuri biznesi, duke u mundësuar organizatave të realizojnë vlerën e plotë të investimit të tyre në "Office 365".

Të dhënat dhe inteligjenca artificiale (AI) - Vlera më e rëndësishme e bizneseve moderne është aftësia për t'i konvertuar të dhënat në AI për t'u dhënë avantazhin konkurrues. Zgjidhjet e njohurive të biznesit të "Microsoft" ndihmojnë zhvilluesit dhe organizatat që të përqendrohen tek AI-ja përmes një mbikëqyrje gjithëpërfshirëse për të parashikuar, zbatuar dhe mbështetur zgjidhjet për organizatat e biznesit dhe TI-së që zbulojnë njohuritë mbi të dhënat duke përdorur produkte që përfshijnë "Azure Database Power BI", "Office" dhe "SQL Server".

Aplikacionet e biznesit - Ndhimë me aplikacionet e biznesit që janë pjesë e një mjedisi të lidhur të dhënash, duke mundësuar AI-në dhe sistemet e inteligjencës në biznes dhe duke ndihmuar po ashtu në dixhitalizimin e funksioneve vendimtare të biznesit, duke përfshirë krijimin e marrëdhënieve nëpërmjet shitjeve, proceset e menaxhimit të talenteve dhe të njerëzve, operacionet dhe shërbimin për klientët.

"Microsoft" ofron një spektër shërbimesh konsulence për "Microsoft Dynamics 365" për angazhimin e klientëve, i cili përfshin shitjet, shërbimin dhe marketingun për t'i ndihmuar klientët të nxjerrin të ardhura nga marrëdhëniet duke e bërë inteligjencën dixhitale pjesë të çdo marrëveshjeje. Shërbimet e konsulencës për operacionet e unifikuar të "Microsoft Dynamics 365" ndihmojnë klientët të përshpejtojnë rritjen duke optimizuar operacionet dhe duke marrë në kohë reale vendime universale të mbështetura në të dhëna.

Vend pune modern - Si pjesë e transformimit të vendit të punës, "Microsoft" mund t'ju ndihmojë në përshtatjen e mjedisit me ritmin, duke mundësuar gjithashtu që çdo profesionist në biznesin tuaj të ketë mjetet e duhura për të qenë më produktiv.

Ofertat tona për shërbimet e konsulencës për pajisjet dhe lëvizshmërinë u mundësojnë drejtuesve të bizneseve dhe të TI-së të zhvillojnë dhe të zbatojnë strategji menaxhimi të lëvizshmërisë dhe pajisjeve në të gjithë ndërmarrjen, të cilat lehtësojnë marrëdhëniet më të thella dhe më të pasura me punonjësit dhe klientët. Shërbimet e infrastrukturës së qendrës së të dhënave dhe resë kompjuterike gjithashtu integrojnë teknologjinë, njerëzit dhe proceset për të ndihmuar TI-në në transformimin e qendrave të të dhënave në asete strategjike biznesi, të personalizuar për nevojat e tyre specifike të biznesit. Së bashku me

Shërbimet e Sigurisë dhe Identitetit, ne ofrojmë gjithashtu strategji dhe zgjidhje për të ndihmuar infrastrukturën IT, aplikacionet dhe të dhënat nga kërcënime të brendshme dhe të jashtme.

3.3 Shërbime konsulence me paketë

Microsoft ofron shërbime konsultimi për shumë skenarë të zakonshëm të biznesit bazuar në përvojën me planifikimin, shpërndarjen dhe zbatimin e produkteve, teknologjisë dhe proceseve të "Microsoft". Shërbimet më poshtë ofrohen në një objektiv të paracaktuar të punës me një kohëzgjatje fikse dhe çmimin përkatës.

3.4 Përshkrimi i shërbimeve

3.4.1 Shërbimet e planifikimit

🔗 **Shërbimet e arkitekturës:** Një vlerësim i objektivave të përshtatjes së shërbimeve tuaja në linjë, që ofron udhëzime, planifikim dhe zgjidhje. Ky vlerësim ndihmon në krijimin e një harmonizimi më të mirë të ekipeve dhe mjedisit tuaj me praktikën e mira të strukturës së shërbimeve në linjë.

Programi i Shërbimeve dixhitale këshilluese: Shërbimet këshilluese dixhitale kombinojnë Këshilluesit dixhitalë me ekspertizën e industrisë dhe të biznesit me përvojat dhe strategjitë e inovacioneve të Microsoft për t'i fuqizuar organizatat të arrijnë aspiratat e tyre dixhitale. Në partneritet me klientët, Këshilluesit dixhitalë drejtojnë një program ndryshimi për të ndërtuar biznesin dixhital.

Shërbimet e konsulencës dixhitale mund të blihen në paketa me angazhime prej rreth 200, 400, 800 dhe 1600 orësh dhe me konsulent me kohë të pjesshme ose të plotë. Ekipi i dhënies së

shërbimit të "Microsoft", duke përfshirë burime nga Qendrat e përsosmërisë të shërbimeve të "Microsoft", plotëson dhënien me ekspertizë rreth subjektit ose jep këshilla të rekomanduara për praktikën dhe udhëzime specifike rreth teknologjive të "Microsoft".

Gjithashtu, janë të disponueshme edhe paketat e angazhimit të Shërbimeve të mëposhtme këshilluese dixhitale:

⇒ **Paketat e konsulencës dixhitale Digital Ready:** Një angazhim i drejtuar nga një këshillues dixhital që fokusohet në procesin e ndryshimit dhe projektimit të biznesit si pjesë e modeleve në evoluim të biznesit të klientit.

⇒ **Dëshmia e idesë:** Një angazhim që ofron evidenca që klienti të mundë të vlerësojë realizueshmërinë e një zgjidhjeje të propozuar teknike. Evidenca mund të jetë në formën e prototipave të punës, dokumenteve dhe projekteve, por zakonisht nuk janë produkte të gatshme për prodhim.

Planifikimi i zgjidhjeve: Angazhimet e strukturuar për t'ju ndihmuar dhe për t'ju drejtuar përmes planifikimit të zbatimit për shpërndarjet e teknologjisë së "Microsoft" në mjedise të brendshme, renë kompjuterike dhe mjedise hibride. Këto shërbime mund të përfshijnë dhe një vlerësim të dizajnit, sigurisë, operacioneve të TI-së ose menaxhimin e ndryshimit të teknologjive tuaja të "Microsoft" për të ndihmuar me planifikimin e zbatimit të zgjidhjes suaj teknike për të arritur rezultatet që dëshironi. Në përfundim të shërbimit, mund të merrni një raport që përmban vlerësimin teknik dhe planin e zbatimit të zgjidhjes.

⇒ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së veglave të zhvilluesit (DTDPS):** Të projektuara për të ndihmuar organizatat që të planifikojnë shpërndarje efektive të Visual Studio. Këto angazhime mund të përdoren për të ndihmuar zhvillimin e një plani shpërndarjeje dhe strategjitë për përshtatjen e Visual Studio.

⇒ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së "Azure" për renë e përbashkët kompjuterike (AZDPS):** Angazhime shumëditore që përfshijnë trajnimin, demonstrimet dhe planifikimin e shpërndarjes. Ato mund të fokusohen në aktivizimin e zgjidhjeve të ruajtjes së "Azure", migrimin e aplikacioneve në Shërbimet e infrastrukturës të "Microsoft Azure", zbatimin e lëvizshmërisë së ndërmarrjeve, zbatimin e Suitës së menaxhimit të operacioneve të "Microsoft" ose zbatimin e skenarëve të zhvillimit dhe testimit në makineritë virtuale të "Microsoft Azure".

⇒ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes në desktop (DDPS):** Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes që ofrojnë një gamë të gjerë veglash planifikimi dhe veprimtarish angazhimi të paracaktuara të fokusuara në mënyrën e shpërndarjes së Office 365, Office ose Windows.

⇒ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së "Dynamics" (DYDPS):** Shërbimet e planifikimit për zbatimin ose përmirësimin në "Microsoft Dynamics CRM (Menaxhim i Marrëdhënieve me Klientin)", "Dynamics CRM Online" ose zbatimin e një zgjidhjeje "ERP (Planifikimi të burimeve të ndërmarrjes)" me "Microsoft Dynamics AX".

⇒ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së "Skype for Business" dhe "Exchange" (S&EDPS):** Projektuar për të ndihmuar organizatat të planifikojnë shpërndarjet e "Skype for Business" ose "Exchange", këto shërbime ofrojnë planifikim të shpërndarjes për aspektet strukturore dhe operacionale të "Microsoft Skype for Business" ose "Microsoft Exchange".

☞ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së menaxhimit dhe virtualizimit në re kompjuterike private (PVDPS):** Të projektuara për të ndihmuar në planifikimin e shpërndarjeve efikase të "Systems Center", "Windows Server" dhe "Hyper-V". Këto angazhime ofrojnë një gamë të gjerë shërbimesh planifikimi për përmirësime, migrime, menaxhime përsheptimi dhe shpërndarje virtualizimi, si edhe zbatimin e menaxhimit të unifikuar të pajisjeve.

☞ **Shërbimet e planifikimit të implementimit të "SQL Server" (SSDPS):** Shërbimet janë të disponueshme në angazhime shumëditore që fokusohen në veprimtari të tilla si SQL Server, shpërndarje të SQL Server Business Intelligence dhe migrime në SQL Server.

☞ **Shërbimet e planifikimit të implementimit të Sharepoint (SDPS):** Duke u fokusuar në dhënien e angazhimeve të planifikimit të shpërndarjes së SharePoint dhe SharePoint Online, këto shërbime mund të përfshijnë planifikimin e Office 365 FastTrack, planifikimin e zgjidhjes së Menaxhimit të projektit dhe portofolit (PPM), si dhe planifikimin e shpërndarjes së SharePoint.

☞ **Përvoja e përdoruesit:** Shërbime për të dhënë një përvojë përdoruesi për linjën tuaj të aplikacioneve të biznesit, duke sjellë ekspertizë në krijim storyboard, grafikë lëvizjeje, kërkim etnografik, analizë personale dhe skenarësh, strategji dhe dizajn UX, dizajn virtual, zhvillim të ndërfaqes së përdoruesit, testim përdorueshmërie dhe konsiderime aksesueshmërie.

3.4.2 Shërbimet e zbatimit

☞ **Drejtimi i projektit:** Një shërbim që ofron menaxhim dhe mbikëqyrje të projektit, programit ose angazhimit për të siguruar dhënie të suksesshme.

☞ **Struktura e zgjidhjeve:** Një shërbim që ofron arkitekturë dhe dizajn për zgjidhjen tuaj, bazuar në arkitekturat referencë për teknologjitë e "Microsoft".

☞ **Ofrimi i zgjidhjes:** Një shërbim që ofron zbatimin teknik, përfshirë zhvillimin, konfigurimin, migrimin, përmirësimin dhe shpërndarjen e zgjidhjes bazuar në teknologjitë e "Microsoft" dhe integrimin e tyre në mjediset e klientit.

3.4.3 Shërbimet e optimizimit

☞ **Shërbimet e adoptimit:** Shërbimet e mbështetjes së përshtatjes ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet e lidhura me blerjen tuaj të teknologjisë së Microsoft. Kjo përfshin mbështetje në zhvillimin dhe ekzekutimin e strategjisë së përshtatjes rreth ndryshimeve në aspektin njerëzor. Klientët kanë akses në burime me ekspertizën, njohuritë dhe praktikat e rekomanduara të "Microsoft", në mbështetje të programit të tyre të përshtatjes.

☞ **Menaxhimi i shërbimeve të TI-së:** Një sërë shërbimesh të projektuara për t'ju ndihmuar të zhvilloni mjedisin e vjetruar të TI-së duke përdorur qasje moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë novacion, fleksibilitet, cilësi dhe përmirësim të kostove operative. Shërbimet moderne të menaxhimit të shërbimit të TI-së mund të ofrohen përmes seancave ose seminareve konsulente në distancë ose në vend, për të garantuar që proceset tuaja të monitorimit, menaxhimit të incidenteve ose sportelit të shërbimeve të jenë të optimizuara për të menaxhuar dinamikat e shërbimeve të bazuara në re kompjuterike kur kaloni një aplikacion apo shërbim në renë kompjuterike.

✦ **Shërbimet e sigurisë:** Portofoli i zgjidhjeve të sigurisë së "Microsoft" përfshin katër fusha fokusimi: sigurinë dhe identitetin në renë kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përmirësuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurt. Shërbimet e sigurisë i ndihmojnë klientët të kuptojnë si të mbrojnë dhe ofrojnë inovacion për infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat ndaj kërcënimeve të brendshme dhe të jashtme.

3.5 Mospranimet dhe kufizimet

Dhënia jonë e shërbimeve bazohet në mospranimet dhe kufizimet e mëposhtme:

- Shërbimet këshilluese dixhitale përbëhen vetëm nga këshilla dhe udhëzime vetëm në lidhje me shpërndarjen dhe përdorimin e teknologjive të "Microsoft".
- Licencat e produkteve nuk përfshihen në shërbimet këshilluese dhe duhet të blihen veçmas.
- Shërbimet këshilluese dixhitale nuk përfshijnë shpërndarjen e produktit, zgjidhjen e problemeve, mbështetjen për rregullimin e defekteve, shqyrtimin e kodit burimor që nuk është i "Microsoft" ose konsultimin teknik ose strukturor përtej shërbimeve të përshkruara më lart.
- Për çdo kod burimor që nuk është i "Microsoft", shërbimet tona kufizohen vetëm në analizimin e të dhënave binare, të tilla si kopja e një procesi ose gjurma në monitorin e rrjetit
- Aty ku bihet dakord për vizita në vendndodhje nga "Microsoft Architects" ose burimet e ekipit të dhënies së shërbimit dhe nuk paguhen paraprakisht, ju do të faturoheni për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.

3.6 Përgjegjësitë tuaja

Suksesi i angazhimeve këshilluese dhe i performancës së detyrimeve tuaja varet nga përfshirja juaj gjatë kohëzgjatjes, duke përfshirë si më poshtë, por pa u kufizuar vetëm me to:

- Disponueshmëria e përfaqësuesve tanë, personelit të TI-së dhe burimeve, duke përfshirë harduerët, softuerët, lidhjen e internetit dhe hapësirën e zyrës.
- Sigurimi juaj në kohë i informacionit të saktë dhe të plotë siç kërkohet nga ekipi i dhënies së shërbimit.
- Qasja në informacionin rreth organizatës suaj.
- Përbushja në kohë dhe në mënyrë efikase e përgjegjësisve që ju janë caktuar juve.
- Vendimet dhe miratimet në kohën e duhur nga administrimi i shoqërisë suaj.
- Pagesa e udhëtimit dhe shpenzimeve që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.

4 Shërbimet e mbështetjes

Shërbimet e mbështetjes së unifikuar të "Microsoft" (shërbimet e mbështetjes) janë një grup tërësor shërbimesh për mbështetjen e ndërmarrjeve që ndihmon në uljen e kostove, rritjen e produktivitetit dhe përdorimin e teknologjisë për të realizuar mundësi të reja biznesi për çfarëdo faze të ciklit të TI-së.

Shërbimet e mbështetjes përfshijnë:

- Shërbimet proaktive ndihmojnë ruajtjen dhe përmirësimin e shëndetit të infrastrukturës dhe operacioneve tuaja të TI-së.
- Menaxhimin e dhënies së shërbimit për të lehtësuar planifikimin dhe zbatimin
- Shërbime me përparësi 24 orë në ditë dhe 7 ditë në javë për zgjidhjen e problemeve për të ofruar reagim të shpejtë për të minimizuar ndërprerjen e funksionimit

4.1 Mënyra e blerjes

Shërbimet e mbështetjes janë të disponueshme si Paketë Bazë, të caktuara si Mbështetje Qendrore, të Avancuar dhe Performance, ose si shërbime shtesë apo shërbime dhe zgjidhje të përmirësuara nën një marrëveshje ekzistuese për Paketë Bazë të listuar në Porosinë e Punëve për Shërbime Sipërmarrjesh, siç përshkruhet më poshtë.

Artikulli	Përshkrimi
Paketa Bazë	<p>Një kombinim shërbimesh proaktive, reagimi dhe menaxhimi dërgesash që mbështetin produktet e "Microsoft" dhe/ose Shërbimet në linjë në përdorim brenda organizatës suaj. Të disponueshme si paketa Mbështetjeje Qendrore ("C"), të Avancuara ("A") dhe Performance ("P") siç tregohet gjatë në këtë seksion.</p> <p>Shërbimet e përfshira në Paketën Bazë tregohen me një "✓" në këtë seksion.</p> <p>Në varësi të Paketës Bazë tuaj, ju mund të keni gjithashtu të drejtë të merrni Shërbime Proaktive të integruara specifike, të cilat do të renditen në Porosinë e Punës. Ne do të punojmë me ju për të identifikuar këto shërbime para fillimit të kontratës ose si pjesë e planifikimit të ofrimit të shërbimeve për ju.</p>
Shërbime shtesë	<p>Ka në dispozicion shërbime mbështetjeje shtesë për t'iu shtuar Paketës Bazë tuaj gjatë termit të Porosisë së Punës dhe ato janë treguar me një "+" gjatë këtij seksioni.</p>
Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara	<p>Shërbimet e mbështetjes, të cilat mbulojnë një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit, janë të disponueshme për t'iu shtuar Paketës bazë të mbështetjes gjatë kohëzgjatjes së Porosisë së suaj të</p>

punës dhe gjithashtu shënohen me një "+" në këtë seksion.

Legjenda: ↗ tregon artikujt që mund të shikoni të renditur në Urdhrin tuaj të punës.

4.2 Përshkrimi i shërbimeve

Artikujt të cilët kombinohen për të formuar paketën e shërbimeve të mbështetjes janë përshkruar në këtë seksion. Gjithashtu janë renditur shërbimet që mund të shtohen në Paketën Bazë tuaj ose që mund të shtohen gjatë Afatit të kontratës.

4.2.1 Shërbimet proaktive

Shërbimet proaktive ndihmojnë në parandalimin e problemeve në mjedisin tuaj Microsoft dhe do të programohen për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë dhe dërgesës gjatë termit të Porosisë së Punës që zbatohet. Shërbimet proaktive në vijim disponohen siç janë identifikuar më poshtë ose siç janë detajuar në urdhrin e punës.

Shërbimet e planifikimit

Llojet e shërbimeve të planifikimit	Paketa		
	C	A	P
Dëshmia e idesë		+	+
Shërbimet e konsulencës teknologjike			+
Konsulenti për mbështetje teknologjike			✓

✓ - Përfshihet si pjesë e paketës bazë.

+

↗ **Dëshmia e idesë:** Një angazhim që ofron evidenca që klienti të mundë të vlerësojë realizueshmërinë e një zgjidhjeje të propozuar teknike. Evidenca mund të jetë në formën e prototipave të punës, dokumenteve dhe projekteve, por zakonisht nuk janë produkte të gatshme për prodhim.

↗ **Shërbimet e konsulencës teknologjike:** Shërbime konsulence dhe planifikimi për klientët e paketës "Mbështetje për performancë" për t'i ndihmuar të projektojnë, strukturojnë dhe planifikojnë zbatimin apo proceset e punës sipas praktikave të rekomanduara nga "Microsoft". Shërbimet mund të përfshijnë shërbimin planifikimit me mbështetje të personalizuar për të lehtësuar implementimin e resë kompjuterike. Këto shërbime mund të kryhen qoftë në vendndodhje apo në distancë nga një burim i përcaktuar nga "Microsoft".

↗ **Konsulenti për mbështetje teknologjike (STA):** Një shërbim i personalizuar që siguron vlerësim të teknologjisë që mbështet qëllimet e biznesit duke përfshirë, por jo i kufizuar në optimizimin e barrës së punës, adoptimin ose mbështetjen, që shpërndahe nga një burim i "Microsoft". Ky shërbim mund të përfshijë një plan dhe udhëzime teknike të përshtatura për mjedisin dhe qëllimet e biznesit të klientit.

Shërbimet e zbatimit

Llojet e shërbimeve të implementimit	Paketa		
	C	A	P
Shërbimet e parametrizimit të klientëve		+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

⇒ **Shërbimet e parametrizimit të klientëve:** Një angazhim direkt me një burim të Microsoft që punon me ju për t'ju dhënë ndihmë për shpërndarjen, migrimin, përmirësimin ose zhvillimin e veçorive. Kjo mund të përfshijë ndihmë në planifikimin dhe provën e një koncepti ose ngarkese pune prodhimi duke përdorur produktet e "Microsoft".

Shërbimet e mirëmbajtjes

Llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes	Paketa		
	C	A	P
Vlerësimi sipas kërkesës	✓	✓	✓
Analiza e shkakut thelbësor		+	+
Programi i vlerësimit		+	+
Kontrolli i integritetit		+	+
Vlerësimi jashtë linje		+	+
Monitorimi proaktiv		+	+
Programet e operacioneve proaktive (POP)		+	+
Programi i vlerësimit të rrezikut dhe të integritetit si shërbim (RAP si shërbim)		+	+
Programi i vlerësimit të rrezikut dhe të integritetit si shërbim plus (RAP si shërbim plus)		+	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

⇒ **Vlerësimi sipas kërkesës:** Aksesi në një vetë-shërbim, platformë vlerësimi e automatizuar që përdor analiza regjistri për të analizuar dhe vlerësuar implementimin e teknologjisë Microsoft nga ju. Vlerësimet sipas kërkesës mbulojnë teknologji të kufizuara. Përdorimi i këtij shërbimi vlerësimi kërkon një shërbim Azure me limite të përshtatshme të dhënash për të bërë të mundur përdorimin e shërbimit të vlerësimit sipas kërkesës. Microsoft mund të ofrojë ndihmë një herë për të aktivizuar konfigurimin fillestar të shërbimit.. Së bashku me vlerësimin sipas kërkesës, dhe për një tarifë shtesë, një burim në vend i Microsoft (për deri në dy ditë) ose burim në distancë i

Microsoft (për deri në një ditë) janë të disponueshme për të ndihmuar me analizimin e të dhënave dhe prioritizimin e rekomandimeve për rregullime sipas kontratës tuaj për shërbime. Vlerësimet në vend mund të mos jenë në dispozicion në të gjitha vendet gjeografike.

🔗 **Analiza e shkakut thelbësor:** Kur kërkohet shprehimisht para mbylljes së incidentit, ne kryejmë një analizë të strukturuar të shkaqeve të mundshme të një problemi të vetëm teknik, ose të një sërë problemesh përkatëse. Analiza e shkakut thelbësor nuk ofrohet për të gjitha teknologjitë e "Microsoft". Ju do të jeni përgjegjës për të punuar me ekipin e "Microsoft" për të ofruar materiale si p.sh. skedarë evidence, gjurmë rrjeti apo informacione të tjera diagnostikuese. Analiza e shkakut rrënjë është e disponueshme vetëm për teknologji të caktuara Microsoft dhe mund të hasë një tarifë shtesë.

🔗 **Programi i vlerësimit:** Një vlerësim i dizajnit, zbatimit teknik, operacioneve apo të menaxhimit të ndryshimit të teknologjive tuaja të "Microsoft" kundrejt praktikave të rekomanduara të "Microsoft". Në përfundim të vlerësimit, resursi nga "Microsoft" do të punojë drejtpërdrejt me ju për të zgjidhur problemet e mundshme dhe për t'ju dhënë një raport që përmban vlerësimin teknik të mjedisit tuaj, që mund të përfshijë një plan rregullimi.

🔗 **Kontrolli i integritetit:** Një shqyrtim vlerësues i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft" krahasuar me praktikatat tona të rekomanduara. Një burim i Microsoft planifikon angazhimin e kontrollit shëndetësor me ju, kryen shqyrtimin, analizon të dhënat dhe pas përfundimit lëshon një raport.

🔗 **Vlerësimi jashtë linje:** Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft" me grumbullimin e të dhënave në distancë ose nga një burim i "Microsoft" në vendndodhjen tuaj. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga "Microsoft" duke përdorur mjetet e brendshme dhe ne ju sigurojmë një raport me konstatimet tona dhe rekomandimet për zgjidhje.

🔗 **Monitorimi proaktiv:** Dhënia e mjeteve të monitorimit të operacioneve teknike dhe rekomandimeve për sintonizimin e proceseve tuaja të menaxhimit të incidenteve të serverëve. Ky shërbim ju ndihmon të krijoni matrica të incidenteve, të zhvillonit shqyrtime të incidenteve kryesore dhe të krijoni dizajnin për një ekip të qëndrueshëm inxhinierie.

🔗 **Programet e operacioneve proaktive (POP):** Një shqyrtim me personelin tuaj, i proceseve tuaja operacionale, të planifikimit, hartimit ose të zbatimit krahasuar me praktikatat e rekomanduara nga "Microsoft". Ky shqyrtim kryhet qoftë në vendndodhje apo në distancë nga një burim i "Microsoft".

🔗 **Programi i vlerësimit të rrezikut dhe të integritetit si shërbim (RAP si shërbim):** Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft", me grumbullimin e të dhënave në distancë. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga Microsoft për të krijuar një raport zbulimesh që përmban rekomandime për rregullime.

🔗 **Programi i Vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim Plus (RAP si shërbim Plus):** RAP si shërbim ofrohet dhe pasohet me një seminar optimizimi sistemi të personalizuar në vendin tuaj, deri në dy ditë, i cili fokusohet në planifikimin e rregullimit dhe transferimin e njohurive.

Shërbimet e optimizimit

Llojet e shërbimeve të optimizimit	Paketa		
	C	A	P
Shërbimet e adoptimit			+
Shërbimet e fokusuara të zhvillimit		+	+
Menaxhimi i shërbimeve të TI-së		+	+
Shërbimet laboratorike			+
Shërbimet e rregullimeve		+	+
Shërbimet e sigurisë		+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

⇒ **Shërbimet e adoptimit:** Shërbimet e mbështetjes së përshtatjes ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet e lidhura me blerjen tuaj të teknologjisë së Microsoft. Kjo përfshin mbështetje në zhvillimin dhe ekzekutimin e strategjisë së përshtatjes rreth ndryshimeve në aspektin njerëzor. Klientët kanë akses në burime me ekspertizën, njohuritë dhe praktikën e rekomanduara të "Microsoft", në mbështetje të programit të tyre të përshtatjes.

⇒ **Shërbimet e fokusuara në zhvillim:** Shërbimet e disponueshme për të ndihmuar personelin tuaj të ndërtojë, shpërndajë dhe mbështesë zbatime të ndërtuara me teknologjitë e "Microsoft".

⇒ **Njohuritë e shërbimeve për zhvilluesit:** Një vlerësim vjetor i praktikave tuaja për zhvillim aplikacionesh për të ndihmuar klientët me udhëzime për praktikën e rekomanduar për zhvillimin e aplikacioneve dhe të zgjidhjeve në platformat e "Microsoft".

⇒ **Ndihma e mbështetjes së zhvillimit:** Ofron ndihmë për krijimin dhe zhvillimin e zbatimeve që integrohen me teknologjitë e Microsoft në platformën Microsoft të specializuar në teknologjitë dhe mjetet e zhvillimit të Microsoft dhe shitet si sasi orësh të renditura në Urdhrin tuaj të punës.

⇒ **Menaxhimi i shërbimeve të TI-së:** Një sërë shërbimesh të projektuara për t'ju ndihmuar të zhvilloni mjedisin e vjetruar të TI-së duke përdorur qasje moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë novacion, fleksibilitet, cilësi dhe përmirësim të kostove operative. Shërbimet moderne të menaxhimit të shërbimit të TI-së mund të ofrohen përmes seancave ose seminareve konsulente në distancë ose në vend, për të garantuar që proceset tuaja të monitorimit, menaxhimit të incidenteve ose sportelit të shërbimeve të jenë të optimizuara për të menaxhuar dinamikën e shërbimeve të bazuara në re kompjuterike kur kaloni një aplikacion apo shërbim në re kompjuterike. Shërbimet e menaxhimit të TI-së mund të jenë një element i një programi të personalizuar për shërbime mbështetjeje të disponueshëm për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohet në një provë materiale dhe të referohet në Urdhrin e punës.

⇒ **Shërbimet laboratorike:** Aty ku është e zbatueshme në gjeografinë tuaj, "Microsoft" mund t'ju japë juve qasje në një strukturë laboratorike për t'ju ndihmuar me veprimtaritë e zhvillimit të

produktit, veprimtaritë e etapave, testimeve, prototipave dhe migrimit rreth produkteve "Microsoft".

🔗 **Shërbimet e ndreqjes:** Angazhim direkt me një burim të "Microsoft" për t'i drejtuar konstatime e identifikuar gjatë një shërbimi vlerësimi. Kohëzgjatja e secilit angazhim përcaktohet në ditë në Urdhrin tuaj të punës dhe jepet në partneritet me personelin e inxhinierisë.

🔗 **Shërbimet e sigurisë:** Portofoli i zgjidhjeve të sigurisë së "Microsoft" përfshin katër fusha fokusimi: sigurinë dhe identitetin në renë kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përmirësuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurt. Shërbimet e sigurisë i ndihmojnë klientët të kuptojnë si të mbrojnë dhe ofrojnë inovacion për infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat ndaj kërcënimeve të brendshme dhe të jashtme. Shërbimet e sigurisë mund të jenë një element i një programi të personalizuar për shërbime mbështetjeje i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohet në një provë materiale dhe të referohet në Urdhrin e punës.

Shërbimet e edukimit

Llojet e shërbimeve të edukimit	Paketa		
	C	A	P
Edukimi sipas kërkesës	✓	✓	✓
Transmetime në internet	✓	✓	✓
Leksione demonstruese		+	+
Seminare		+	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

🔗 **Trajnimi sipas kërkesës:** Akses në një koleksion materialesh trajnimi online dhe laboratorësh online nga një platformë dixhitale librerie seminaresh të zhvilluar nga Microsoft.

🔗 **Transmetimet në internet:** Akses në seanca edukative të mirëpritura nga Microsoft të disponueshme në një gamë të gjerë mbështetjeje dhe temash teknologjike të Microsoft të siguruar online në distancë.

🔗 **Leksione demonstruese:** Shërbime të shkurtra interaktive, kryesisht njëditore, që mbulojnë temat e mbështetjes dhe produkteve të dhëna në format leksioni dhe demonstrimi dhe jepen nga një burim i "Microsoft" qoftë personalisht ose në linjë.

🔗 **Seminaret:** Seanca të nivelit të përparuar të trajnimit teknik, të disponueshme në një përzgjedhje të gjerë mbështetjeje dhe temash të teknologjisë së "Microsoft", që jepen nga një burim i "Microsoft" qoftë personalisht ose në linjë. Seminaret blihen sipas numrit të pjesëmarrësve ose si transmetim i dedikuar për organizatën tuaj, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës. Seminaret nuk mund të regjistrohen pa lejen e shprehur me shkrim nga "Microsoft".

Shërbimet e personalizuara proaktive

Llojet e shërbimeve proaktive të personalizuara	Paketa		
	C	A	P
Kreditet proaktive	+	+	+
Shërbimet proaktive të personalizuara (shërbime Mirëmbajtjeje, Optimizimi dhe Edukimi)		+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

☞ **Kreditet proaktive:** Vlera e shërbimeve të shkëmbyeshme të përfaqësuara me kredite në Urdhrin e punës. Kreditet proaktive mund të shkëmbehen më pas me një ose më shumë shërbime shtesë, ose të aplikohen në to, siç përshkruhet në këtë dokument, dhe me normat aktuale të ofruara nga përfaqësuesi i Shërbimeve Microsoft. Pas zgjedhjes së shërbimit shtesë të disponueshëm, ne do të zbresim vlerën e atij shërbimi nga bilanci i kreditit tuaj të rrumbullakosur me njësinë më të afërt.

☞ **Shërbimet proaktive të personalizimit:** Një përfshirje e kujdesshme me resurset e "Microsoft" për të ofruar shërbime sipas drejtimit të klientit, personalisht ose në linjë, të cilat nuk janë përshkruar ndryshe në këtë dokument. Këto përfshirje përfshijnë llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes, optimizimit dhe edukimit.

4.2.2 Shërbimet reaguese

Shërbimet reaguese ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve në sistemin tuaj të "Microsoft" dhe zakonisht konsumohen sipas kërkesës. Shërbimet e mëposhtme reaguese janë përfshirë sipas nevojës për produktet dhe shërbimet e mbështetura aktualisht në linjë nga "Microsoft", përveç nëse tregohet ndryshe në Urdhrin e punës.

Llojet e shërbimeve reaktive	Paketa		
	C	A	P
Mbështetje konsulence	✓	✓	✓
Mbështetja për zgjidhjen e problemeve	✓	✓	✓
Menaxhim përshkallëzimi	✓	✓	✓
Mbështetja e zgjatur Hotfix		✓	✓
Mbështetje në vend		+	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

☞ **Mbështetje konsulence:** Mbështetje me telefon mbi çështje afat-shkurtra (të kufizuara në gjashtë orë ose më pak) dhe të paplanifikuara për profesionistët IT. Mbështetja këshilluese mund të përfshijnë dhënien e këshillës, udhëzimit dhe njohurinë e nevojitur për t'ju ndihmuar të implementoni teknologjitë e Microsoft mënyra që shmangin problemet e zakonshme të

mbështetjes dhe që mund të ulin mundësinë për mosfunksionim të sistemit. Arkitektura, zhvillimi i zgjidhjeve dhe skenarët e personalizimit janë jashtë fushëveprimit të këtyre shërbimeve të konsulencës.

➤ **Mbështetja për zgjidhjen e problemeve:** Kjo asistencë për probleme me simptoma specifike të hasura gjatë përdorimit të produkteve të "Microsoft" përfshin zgjidhjen e problemeve për një problem specifik, mesazh gabimi ose funksioni që nuk punon siç është synuar për produktet "Microsoft". Incidentet mund të raportohen qoftë me telefon, qoftë duke u dorëzuar nga interneti. Kërkesat e mbështetjes për shërbimet dhe produktet që nuk mbulohen nga portali i mbështetjes së shërbimit në linjë, menaxhohen nga brenda portalit në linjë të "Shërbimeve të Microsoft".

Përkufizimet e ashpërsisë dhe kohët e përgjigjes fillestare të përlogaritura nga Microsoft janë detajuar në tabelën e mëposhtme për përgjigjen ndaj incidenteve.

Me kërkesën tuaj, ne mund të bashkëpunojmë me ofrues të teknologjive të palëve të treta për të ndihmuar në zgjidhjen e problemeve komplekse të ndërveprimit të produkteve prej disa ofruesve, është përgjegjësia e palës së tretë të mbështetë produktin e saj.

Shkallëzimi i incidentit përcakton nivelet e reagimit brenda "Microsoft", kohën e përafërt të reagimit fillestar dhe përgjegjësitë tuaja. Ju jeni përgjegjës për të vendosur ndikimin e biznesit në organizatën tuaj dhe, në konsultim me ne, "Microsoft" do të caktojë nivelin e duhur të shkallëzimit. Ju mund të kërkonit një ndryshim në nivelin e rëndësisë gjatë kohëzgjatjes së një incidenti, nëse ndikimi i biznesit e kërkon këtë.

Reagimi ndaj incidenteve për mbështetje qendrore

Mbështetja qendrore	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Ndikimi standard në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përkeqësuar Ka nevojë për vëmendje brenda tetë orësh 	<ul style="list-style-type: none"> Përgjigje e thirrjes së parë brenda tetë orësh ose më pak gjatë orarit të punës¹ Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës¹ Me kërkesë, përpjekje mbi bazë 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informacione kontakti të sakta rreth pronarit të çështjes Reaguese brenda 24 orëve Nëse është kërkuar përpjekja 24x7, ju do të caktoni burime të përshtatshme për të ruajtur përpjekjen 24x7²
Ndikimi kritik në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme 	<ul style="list-style-type: none"> Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak Përpjekje e vazhdueshme mbi bazë 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur përpjekje të vazhdueshme mbi bazë 24x7²

Mbështetja qendrore	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
	<ul style="list-style-type: none"> Ka nevojë për vëmendje brenda një ore 		

¹ Orari i punës janë përkufizuar përgjithësisht si 09:00 deri në 17:30 me standarde lokale, duke përjashtuar ditët e pushimeve dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

² Mund të jetë e nevojshme të zbresim nga 24x7 nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.

Reagimi ndaj incidenteve për mbështetje të avancuar

Mbështetje e avancuar	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Ndikimi standard në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përqësuar Ka nevojë për vëmendje brenda pak orësh 	<ul style="list-style-type: none"> Përgjigje e thirrjes së parë brenda katër orësh ose më pak gjatë orarit të punës¹ Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës¹ Me kërkesë, përpjekje mbi bazë 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informacione kontakti të sakta rreth pronarit të çështjes Reaguese brenda 24 orëve Nëse është kërkuar përpjekja 24x7, ju do të caktoni burime të përshtatshme për të ruajtur përpjekjen 24x7²
Ndikimi kritik në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme Ka nevojë për vëmendje brenda një ore 	<ul style="list-style-type: none"> Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak Burimi i situatave kritike i caktuar pas 1 ore Përpjekje e vazhdueshme mbi bazë 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur përpjekje të vazhdueshme mbi bazë 24x7² Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune

¹ Orari i punës janë përkufizuar përgjithësisht si 09:00 deri në 17:30 me standarde lokale, duke përjashtuar ditët e pushimeve dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

² Ne mund të kemi nevojë të zbresim nga 24x7 nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.

Reagimi ndaj incidenteve për mbështetje performance

Mbështetje performance	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Ndikimi standard në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përkeqësuar Ka nevojë për vëmendje brenda pak orësh 	<ul style="list-style-type: none"> Përgjigje e thirrjes së parë brenda katër orësh ose më pak gjatë orarit të punës¹ Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës¹ Me kërkesë, përpjekje mbi bazë 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Nëse është kërkuar përpjekja 24x7, ju do të caktoni burime të përshtatshme për të ruajtur përpjekjen 24x7²
Ndikimi kritik në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme Ka nevojë për vëmendje brenda 30 minutash 	<ul style="list-style-type: none"> Reagim i thirrjes së parë brenda 30 minutash ose më pak Burimi i situatave kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak Burimet në vendin tuaj, pas 24 orësh, me marrëveshje me klientin Përpjekje e vazhdueshme mbi bazë 24x7² Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve³ Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës 	<ul style="list-style-type: none"> Komunikim i përshtatshëm me ekzekutivët e lartë, siç kërkohet nga ne Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur përpjekje të vazhdueshme mbi bazë 24x7² Akses dhe përgjigje e shpejtë

¹ Orari i punës janë përkufizuar përgjithësisht si 09:00 deri në 17:30 me standarde lokale, duke përjashtuar ditët e pushimeve dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

² Ne mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24x7 nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit

³ Nuk është i disponueshëm në të gjitha vendet e mbështetjes ose për të gjitha teknologjitë Microsoft.

Menaxhim përshkallëzimi: Përshkallëzimi siguron mbikëqyrje për incidentet e mbështetjes për të mundësuar zgjidhjen në kohë dhe një cilësi të lartë të dhënies së mbështetjes. Më poshtë janë shërbimet e menaxhimit të përshkallëzimit të ofruara për mbështetjen përkatëse të Paketës Bazë:

Mbështetja qendrore: Për incidentet me ashpërsi ndikimi standard dhe kritik në biznes, shërbimi është i disponueshëm me kërkesë të klientit gjatë orarit të punës në burime të grumbulluara të ofrimit të shërbimeve. Këto burime mund të ofrojnë gjithashtu përditësime përshkallëzimi, kur kërkohet.

Mbështetja e avancuar dhe e performancës: Sipas tabelave të mësipërme, për incidentet me ashpërsi ndikimi standard në biznes, shërbimi është i disponueshëm me kërkesë të klientit gjatë orarit të punës në burimet e Microsoft të cilat mund të ofrojnë gjithashtu përditësime përshkallëzimi kur kërkohet. Për incidentet me ashpërsi ndikimi kritik në biznes, niset dhe ekzekutohet automatikisht një proces përshkallëzimi i përmirësuar për Mbështetje të avancuar dhe të performancës. Burim i caktuar i Microsoft është më pas përgjegjës për garantimin e progresit teknik të vazhdueshëm me dhënien e përditësimeve për statusin dhe një plani veprimi.

🔗 **Mbështetja e zgjeruar për përditësimet e shpejta:** "Mbështetja e zgjeruar për përditësimet e shpejta" ju lejon të kërkonit përditësime të shpejta që nuk lidhen me sigurinë për softuerin e përzgjedhur të "Microsoft" që ka hyrë në "Fazën e mbështetjes së zgjeruar" për përditësimet e shpejta siç përcaktohet te Politika <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet:

- Disponueshmëria e mbështetjes së zgjeruar për përditësimet e shpejta është e kufizuar në produktet/familjet e produkteve të mëposhtme:
 - Aplikacionet: Office
 - Dinamikat: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, Qendra e Sistemit (duke përjashtuar Configuration Manager), Windows Server
 - Sistemet: Sistemin klient "Windows", sistemet operative të integruara "Windows"
- Për informacionin më të azhurnuar për disponueshmërinë e përditësime të shpejta që nuk lidhen me sigurinë për versione të caktuara të produktit, kontrolloni shënimet mbi ciklin e jetës së produktit këtu.
- Megjithëse ne bëjmë përpjekje të arsyeshme nga ana tregtare për t'iu përgjigjur kërkesave tuaja për hotfix-e që nuk lidhen me sigurinë, ju pranoni se mund të ketë raste në të cilat nuk mund të krijohet ose të sigurohet një hotfix.
- Hotfix-et janë projektuar për t'iu përgjigjur problemit tuaj specifik dhe nuk janë të testuara kundër regresionit.
- Hotfix-et nuk mund t'u shpërndahen palëve të treta të paafiliuara pa miratimin tonë me shkrim.
- Kohët e ofrimit të përditësimeve të shpejta për versionet jo në anglisht mund të ndryshojnë dhe mund të aplikohen tarifa lokalizimi.

- Ne nuk do të sigurojmë veçori shtesë, funksione, përditësime apo ndryshime të dizajnit. Ne do t'u adresohemi vetëm problemeve për një produkt të zgjedhur që shkaktojnë që ai të dështojë, të humbasë të dhënat ose ndryshe të devijojë materialisht nga funksioni i dokumentuar i produktit.

⇒ **Mbështetja në vendndodhje:** Për mbështetjen e avancuar dhe të performancës, mbështetja reaktive në vend siguron ndihmë në vendndodhjen tuaj. Ky shërbim i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve të Microsoft dhe kërkon një tarifë shtesë për çdo vizitë në vend.

4.2.3 Menaxhimi i dhënies së shërbimit

Menaxhimi i dhënies së shërbimit (SDM) është përfshirë me shërbimet e mbështetjes, përveç nëse është shënuar ndryshe këtu ose në Urdhrin e punës dhe përcaktohet nga shërbimet e mbështetjes të Paketës Bazë që blini. Shërbimet shtesë të menaxhimit të shpërndarjes do të shtohen kur blini shërbime shtesë ose shërbime dhe zgjidhje të përmirësuara.

Mbështetja qendrore: Shërbimet SDM ofrohen elektronikisht, nga një grup i përmbledhur specialishtësh.

Mbështetja e avancuar dhe e performancës: Shërbimet SDM ofrohen elektronikisht dhe nga një menaxher i përcaktuar i dhënies së shërbimit. Ky burim i emëruar mund të operojë qoftë në distancë ose në vendndodhjen tuaj.

Detajet e fushëveprimit të menaxhimit të shpërndarjes së shërbimit

Shërbimet e mëposhtme SDM ofrohen sipas përcaktimit nga Paketa Bazë e blerë:

Llojet e shërbimeve të menaxhimit të ofrimit të shërbimeve	Paketa		
	C	A	P
Krijimi i kapaciteteve të organizatës së klientit	✓	✓	✓
Udhëzime për Produkte, Shërbime dhe Përditësime sigurie të "Microsoft"	✓	✓	✓
Zhvillim-menaxhimi i programit	✓	✓	✓
Trajnimi paraprak për mbështetjen e njësuar	✓	✓	✓
Programi i suksesit të resë kompjuterike		✓	✓
Menaxhimi i marrëdhënies me ekzekutivin		✓	✓
Shtesa e menaxhimit të shpërndarjes së shërbimit		+	+
Menaxhimi shpërndarjes së shërbimit në vend		+	+

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

⊕ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Krijimi i kapaciteteve të organizatës së klientit: Orientimi dhe informacioni i ofruar Administratorit tuaj të emërtuar të shërbimit të mbështetjes rreth menaxhimit të shfrytëzimit të shërbimeve të "Mbështetjes së njësuar" dhe për përgatitjen tuaj për të përdorur shërbimet elektronike dhe reaguese të "Mbështetjes së njësuar".

Udhëzime për Produkte, Shërbime dhe Përditësime sigurie të "Microsoft": Informacioni i ndarë me ju rreth veçorive dhe ndryshimeve të rëndësishme të ardhshme për produktet dhe shërbimet, si edhe buletine sigurie për teknologjitë e "Microsoft".

Zhvillim-menaxhimi i programit: Aktivitete të krijuara për planifikimin, sugjerimin dhe menaxhimin e shërbimeve tuaja të programit të mbështetjes, përgjatë gjithë organizatës suaj për t'ju ndihmuar të arrini vlerë më të lartë nga investimet në teknologjitë dhe shërbimet e "Microsoft".

Mbështetja qendrore: Shërbimet mund të rekomandohen nga "Microsoft" për të shfrytëzuar aftësitë e përfshira në mbështetjen tuaj të "Paketës bazë" dhe shërbimet e kufizuara suplementare që mund të blejë organizata juaj.

Mbështetja e avancuar dhe e performancës: "Microsoft" mund të rekomandojë një larmi shërbimesh me synim arritjen e rezultateve tuaja kyçe për biznesin dhe teknologjinë, duke shfrytëzuar kapacitetet e përfshira në mbështetjen e "Paketës suaj bazë", si dhe shërbime suplementare që mund të blini.

Trajnimi paraprak për mbështetjen e njësuar: Aktivitete për të mbështetur trajnimin tuaj paraprak në "Mbështetjen e njësuar", duke përfshirë prezantimin dhe promovimin e kapaciteteve për vetëshërbim në portalin e mbështetjes në internet, me synim arritjen e shfrytëzimit në kohë të shërbimeve të "Mbështetjes së njësuar".

Programi i suksesit të resë kompjuterike: Shërbimet e planifikimit dhe të dorëzimit që janë përfshirë për t'ju ndihmuar të arrini rezultate të caktuara të resë kompjuterike, duke ju dhënë mundësinë të përshpejtoni implementimin, adoptimin dhe vlerën e realizuar të teknologjive të resë kompjuterike të "Microsoft".

Menaxhimi i marrëdhënies me ekzekutivin: Një grup aktivitete për t'ju siguruar që ekipi i mbështetjes së "Microsoft" të jetë në vijë me përparësitë strategjike të organizatës suaj, si dhe i angazhuar me vendimmarrësit kryesorë të biznesit dhe të teknologjisë.

➤ **Shtesë për menaxhimin e shpërndarjes së shërbimeve:** Mund të zgjidhni të blini burime suplementare e të personalizuara SDM, për të ofruar shërbime menaxhimi të ofrimit të shërbimeve si pjesë e objektivit të paracaktuar, të cilat nuk përmenden shprehimisht në këtë dokument. Këto burime do të operojnë qoftë në distancë ose në vendndodhjen tuaj. Ky shërbim është gjithashtu subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.

➤ **Menaxhimi i ofrimit të shërbimit në terren:** Mund të kërkoni vizita në vendndodhje nga menaxheri juaj i ofrimit të shërbimit, çka mund të kërkojë tarifim suplementar për çdo vizitë. Ky shërbim është subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.

4.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara

Përveç shërbimeve të ofruara si pjesë e Paketës Bazë ose si shërbime shtesë, mund të blihen shërbimet dhe zgjidhjet e mëposhtme të përmirësuara opsionale. Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara ofrohen për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohen në Provën materiale të referuar në Urdhrin e punës.

Shërbimi	Paketa		
	C	A	P
Inxhinieria e caktuar e mbështetjes		+	+
Reagimi i shpejtë		+	+
Mbështetja e personalizuar		+	+
Zhvillues i avancuar		+ ¹	+ ¹
Zhvillues performance			+
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë		+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

+¹ - Shërbim shtesë që mund të blihet për deri në një sasi maksimale të kufizuar.

4.3.1 Inxhinieria e caktuar e mbështetjes

🔗 **Inxhinieria e caktuar e mbështetjes (DSE):** Shërbimet DSE mund të blihen si oferta të paracaktuara ose si një grup orësh shërbimi të personalizuar, të cilat mund të përdoren për të ofruar shërbime proaktive me objektiv të paracaktuar.

Kur blihen si orë, orët e shërbimit DSE zbriten më pas nga orët totale të blera ndërsa përdoren dhe ofrohen, të zbritura mbi bazën e orëve të barasvlershme me çmimin e katalogut.

Ofertat DSE të caktuara paraprakisht përshtaten sipas mjedisit tuaj dhe ju ndihmojnë të arrini një rezultat të dëshiruar. Këto oferta mund të kenë një fokus në fusha të tilla si Office 365, Azure IaaS, Siguri kibernetike, Identitet modern, Menaxhim i shërbimeve IT, Analitikë e të dhënave DSE dhe Dinamikë 365, dhe përfshijnë shërbime të nevojshme proaktive të integruara të caktuara paraprakisht.

Fushat e fokusit për shërbimet DSE:

- T'ju ndihmojë të ruani njohuritë e thella të kërkesave tuaja aktuale dhe të ardhshme të biznesit dhe konfigurimin e mjedisit tuaj të teknologjisë së informacionit për të optimizuar performancën
- Të dokumentoni në mënyrë proaktive rekomandimet e përdorimit të produkteve në lidhje me shërbimet e mbështetjes (p.sh. shqyrtimet e mbështetjes, kontrollet e integritetit, seminarat dhe programet e vlerësimit të rrezikut)
- T'ju ndihmojë të bëni aktivitetet e shpërndarjes dhe operacioneve në përputhje me implementimet tuaja të planifikuara dhe aktuale të teknologjive të "Microsoft".
- Të përmirësojë aftësitë operacionale dhe teknike të personelit tuaj të TI-së

- Të zhvilloni dhe zbatoni strategji për të ndihmuar në parandalimin e incidenteve të ardhshme dhe të rrisë disponueshmërinë e sistemit për teknologjitë e mbuluara të "Microsoft"
- T'ju ndihmojë në përcaktimin e shkakut kryesor të përsëritjes së incidenteve dhe në dhënien e rekomandimeve për të parandaluar ndërprerjen e mëtejshme të teknologjive të caktuara të "Microsoft".

Pavarësisht mënyrës së blerjes së DSE, burimet shpërndahen, priorizohen dhe caktohen sipas marrëveshjes së palëve gjatë mbledhjes së parë dhe dokumentohen si pjesë e planifikimit tuaj të ofrimit të shërbimit.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Duhet të keni një kontratë aktuale për shërbime Mbështetje të Unifikuar Microsoft për të mbështetur një shërbimet tuaja DSE. Nëse kontrata juaj për shërbime Mbështetje të Unifikuar Microsoft mbaron ose përfundohet, shërbimi juaj DSE do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Shërbimet DSE janë të disponueshme gjatë orarit të zakonshëm të punës (09:00 deri në 17:30 me orën standarde lokale, duke përfshirë ditët e festave dhe fundjavat).
- Shërbimet DSE mbështesin produktet dhe teknologjitë specifike të "Microsoft" të përzgjedhura nga ju dhe të renditura në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet DSE ofrohen në një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e përcaktuar dhe të identifikuar në urdhrin tuaj të punës.

4.3.2 Reagimi i shpejtë

🔗 **Reagimi i shpejtë:** Reagimi i shpejtë siguron mbështetje të përshpejtuar reaguese për shërbimet tuaja të resë kompjuterike duke përcjellë incidentet e mbështetjes te ekspertët teknikë dhe duke ofruar një rrugë përshkallëzimi në skuadrat e operacioneve të shërbimeve të resë kompjuterike, sipas nevojës.

Për të marrë shërbime Reagimi të shpejtë për komponentët tuaj "Microsoft Azure", duhet të paraqitni një incident përmes portalit të shërbimit të resë përkatëse kompjuterike. Kërkesat për "Mbështetje të zgjidhjes së problemeve" i përcillen direkt një radhe mbështetjeje të "Reagimit të shpejtë", e cila ka një personel prej inxhinierësh të kualifikuar me ekspertizë në shërbimin e resë kompjuterike. Që ky ekip të ketë njohuri bazë të sistemit tuaj, duhet të paraqisni dokumentacion për instalimin bazë të "Azure" dhe topologjinë e bazave të të dhënave, si dhe planet e shkallëzimit dhe të balancimit të ngarkesës, në rastet kur ka. Teksa incidentet për t'u zgjidhur mund të kenë nevojë për burime nga ekspertët e produkteve standarde, ekipi i "Reagimit të shpejtë" ka përgjegjësinë kryesore për incidentet 24 orë në çdo ditë të vitit.

Për komponentët tuaj Azure, kohët e përgjigjes për mbështetjen e zgjidhjes së problemeve janë renditur në tabelën e mëposhtme mbizotërojnë çdo kohë përgjigjeje të pritur të mbështetjes në Paketën Bazë. Regimi i shpejtë nuk përfshin Azure DevOps, Shërbimet e Mediave Azure, Azure Stack, Azure StorSimple ose Menaxhimin e Faturave & Pajtimin.

Blerja e Reagimit të shpejtë varet nga disponueshmëria e burimeve. Konsultohuni me menaxherin e dorëzimit të shërbimit për detajet e disponueshmërisë.

Reagimi i shpejtë	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Ndikimi kritik në biznes	<ul style="list-style-type: none"> Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash 	<ul style="list-style-type: none"> Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹ Akses në specialistët me eksperiencë të "Microsoft"² Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve Cloud Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës 	<ul style="list-style-type: none"> Komunikim i përshtatshëm me ekzekutivët e lartë, siç kërkohet nga ne Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹ Akses dhe përgjigje e shpejtë

¹ Ne mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24x7 nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni resurset apo reagimet e duhura për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit

² Shërbimet e zgjidhjes së problemeve të Reagimit të shpejtë ofrohen vetëm në anglisht.

4.3.3 Mbështetja e personalizuar

🔗 **Mbështetja e personalizuar:** Kundrejt një tarife shtesë, Mbështetja e personalizuar siguron mbështetje të kufizuar dhe të vazhduar për një numër të përzgjedhur produktesh dhe paketash shërbimi, të cilat kanë arritur në fund të ciklit të tyre të jetës siç përcaktohet nga politika e "Microsoft" për mbështetjen për ndërmarrjen në <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Produktet, versionet ose paketat e shërbimit për të cilat keni blerë mbështetjen e personalizuar përcaktohen në Urdhrin tuaj të punës.

Tarifat e programit të mbështetjes së personalizuar llogariten sikur të ishit regjistruar ditën e parë e vënies në dispozicion të programit të mbështetjes së personalizuar. Për shembull, nëse mbështetja e personalizuar për Dynamics NAV 2009 filloi më 15 janar 2020, por nuk regjistrohemi deri në 15 prill 2020, pagesa juaj e programit përsëri do të llogaritet duke filluar me parë, nga data fikse e fillimit e 15 janarit 2020.

Pagesat e paguara për mbështetjen e personalizuar janë të parikthyeshme.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Duhet të keni një kontratë aktuale për shërbime Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft për të përdorur shërbimet e mbështetjes së personalizuar. Nëse kontrata juaj për shërbime

- Mbështetjeje të Unifikuar Microsoft mbaron ose përfundohet, mbështetja e personalizuar do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Duhet të instaloni dhe ekzekutoni paketën më aktuale të shërbimit për produktet e regjistruara të renditura në Urdhrin tuaj të punës përpara se të merrni Mbështetjen e personalizuar.
 - Për të marrë pjesë në Mbështetjen e personalizuar për produktin(et) e regjistruara dhe për të pasur qasje në buletinet dhe përditësimet e sigurisë, ju duhet të ofroni një plan të detajuar migrimi me numrin e pajisjeve dhe rasteve, etapat kryesore të dhënies dhe një datë për kryerjen e migrimit. Mosdhënia e këtij plani migrimi mund të rezultojë në pamundësi për të pasur qasje në produktet e Mbështetjes së klientit.
 - Për qëllimet e mbështetjes së personalizuar, "pajisje" është çdo aparat fizik ose virtual, në të cilin klienti dëshiron të shpërndajë një përditësim sigurie për një produkt të caktuar. Numri i pajisjeve ose rasteve është i barabartë me numrin e herëve që shpërndahet përditësimi i sigurisë apo hotfix, dhe jo me numrin fizik të pajisjeve.
 - Mbështetja e personalizuar është e disponueshme për ju në vendndodhjen(t) e mbështetjes të përcaktuara në urdhrin e punës, nëse vendndodhja e mbështetjes përfshihet në numrin total të pajisjeve dhe rasteve.
 - Mbështetja e personalizuar mbulon vetëm versionin anglisht të produkteve të regjistruara, në rast se nuk bihet dakord ndryshe me shkrim. Nëse të dyja palët bien dakord për mbështetje në gjuhë tjetër nga anglishtja, koha e mbështetjes mund të shtyhet për të mundësuar përkthimin (për të cilin mund të zbatohen tarifatat e lokalizimit).
 - Mbështetja e personalizuar siguron mbështetje për produktin e regjistruar dhe mund të përfshijë përditësime për dobësitë e sigurisë të përcaktuara nga MSRC si të shkallës kritike. Për një tarifë shtesë, mund të blini përditësime sigurie për dobësitë e vlerësuara nga MSRC si të rëndësishme.
 - "Mbështetja e personalizuar" ofrohet për blerje çdo vit, në data fikse programi të cilat përkohet me ciklin e jetës së mbështetjes së produktit. Pavarësisht datës së regjistrimit tuaj, të gjithë klientët duhet të paguajnë tarifën përkatëse me prapaveprim deri në datën e nisjes së programit, me tarifa prapavepruese për shlyerje të plotë me ekzekutimin e marrëveshjes. Përveç kur specifikohet ndryshe, afati minimal për mbështetjen e personalizuar është tre muaj. Klientët mund të zgjedhin të dalin nga opsioni i Mbështetjes së personalizuar në bazë tremujore me një afat minimal njoftimi paraprak prej 14 ditësh përpara datës së faturimit të radhës.
 - Edhe hotfix-et që nuk lidhen me sigurinë (p.sh. për çështje të brezit kohor ose të orës verore) mund të jenë të disponueshme për një tarifë shtesë.
 - Përditësimet e sigurisë që vihen në dispozicionin tuaj sipas këtij programi janë vetëm për përdorimin tuaj të brendshëm, që përfshin përdorimin në mjediset pritëse që keni për përfitimin tuaj direkt.
 - Përditësimet e sigurisë nuk lejohet t'u shpërndahen palëve të treta jofiliale pa miratimin tonë me shkrim. Mund të kërkonit akses në përditësimet e sigurisë për kontaktet e emërtuara të përcaktuara prej jush. Ju bini dakord të na njoftoni për çdo ndryshim në këto kontakte të përcaktuara.

- Mbështetja e personalizuar nuk përfshin opsionin për të kërkuar veçori shtesë, ndryshime të funksioneve apo dizajnit, apo mbështetje garancie.
- Ndonëse ne bëjmë përpjekje të arsyeshme nga ana tregtare për të ofruar përditësime sigurie, ju bini dakord se mund të ketë raste në të cilat nuk krijohen e as ofrohen dot përditësime sigurie, duke përfshirë këtu përditësimet e sigurisë së shkallës "Kritike" dhe "Të rëndësishme".
- Nëse blini Ndihmë për klientin drejtpërdrejt nga "Microsoft", mund të zbatoni përditësime sigurie për produktet përkatëse të regjistruara, duke përfshirë produktet e regjistruara të blera përmes Licencimit të shumëfishtë "Microsoft" ose përmes Marrëveshjes së licencës së ofruesit të shërbimit të "Microsoft".
- Të gjitha kërkesat për Mbështetje për zgjidhjen e problemeve për klientët duhet të paraqiten përmes telefonit nga kontaktet tuaja të caktuara.
- Aksesi në resurset e "Microsoft" për zëvendësimin e përditësimeve të sigurisë ofrohet vetëm gjatë afatit të Marrëveshjes përkatëse të mbështetjes së personalizuar. Për të rifituar aksesin në ndonjë nga resurset e "Microsoft", duke përfshirë zëvendësimin e Përditësimeve të sigurisë, të cilat mund të jenë shkarkuar gjatë regjistrimit në Mbështetjen e personalizuar, por që më pas kanë humbur, janë dëmtuar ose janë bërë të papërdorshme pas skadimit të afatit të regjistrimit, do të kërkohej ri-rregjistrimi dhe pagesa e tarifave të zbatueshme të tanishme dhe të kaluara. Ri-rregjistrimi ose aksesi i përditësimeve të sigurisë mund të mos jetë i mundur nëse një program është tërhequr.

4.3.4 Mbështetje zhvilluesi

Mbështetja e zhvilluesit siguron mbështetje teknike afat-gjatë të bazuar në njohurinë e thellë cloud dhe teknike në të gjithë ciklin e zhvillimit të aplikimit për zhvilluesit që ndërtojnë, vendosin dhe mbështetin aplikacione në platformën e Microsoft.

Një Menaxher zhvillimi aplikacioni (ADM) vepron si kontakti kryesor dhe është i përqendruar në sigurimin e këshillave strategjike mbi metodat e zhvillimit dhe testimit dhe mbi problemet e zhvillimit të hasura gjatë përdorimit të produkteve Microsoft. ADM ndërlihet me burime të ndryshme brenda Microsoft rreth kërkesave të klientit.

Si pjesë e kontratës suaj për mbështetje, mund të blihen zgjidhjet e mëposhtme për zhvilluesit:

🔗 **Zhvillues i avancuar**

Të disponueshme për Mbështetje të avancuar dhe performance, mbështetja Zhvillues i avancuar siguron zgjidhje të synuara për nevoja specifike të zhvillimit të aplikacioneve si modernizimi, vlerësimet Internet of Things (IoT), zgjidhjet ALM/DevOps, trajnimet dhe testimet. Është niveli i rekomanduar i asistencës për klientët që kanë nevojë për mbështetje zhvillimi të specializuar mbi fusha ose tema të ndryshme në ciklin e zhvillimit.

Përfshirja minimale përbëhet nga 320 orë ADM (Menaxher i zhvilluesve të aplikacioneve). Përfshirjet më të vogla të personalizuar mund të grupohen me kërkesë të veçantë. Mbështetja e avancuar për zhvillues ka një maksimum prej 800 orësh ADM.

🔗 **Zhvillues performance**

I disponueshëm për Mbështetje performance, mbështetja Zhvillues performance siguron mbështetje gjithëpërfshirëse në të gjithë ciklin e zhvillimit të aplikacioneve, duke u ofruar klientëve arkitekturë cloud, vlerësime prekmërie, zgjidhje ALM/DevOps, cikël zhvillimi sigurie, rishikime kodi, performancë dhe

monitorim, modernizim aplikacionesh, implementim Internet of Things (IoT), trajnim dhe testim. Është niveli i rekomanduar i asistencës për klientët që kanë nevojë për mbështetje të plotë zhvillimi për biznese kritike si edhe mjedise komplekse zhvillimi.

Mbështetja Zhvillues performance ka një përfshirje minimale prej 800 orësh ADM. Përfshirjet më të vogla të personalizuara mund të grupohen me kërkesë të veçantë.

4.3.5 Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë

☞ **Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë:** Siguron një nivel më të lartë mbështetjeje për një set të përcaktuar produktesh dhe shërbimesh online të Microsoft që përbëjnë pjesë të zgjidhjes së misionit kritik, siç përcaktohet në Urdhrin e punës. Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë ofron një program të personalizuar shërbimesh mbështetjeje, është i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe përcaktohet në një dokument të referuar në urdhrin e punës.

4.4 Kushtet e përgjithshme shtesë

Shërbimet e Mbështetjes së unifikuar të "Microsoft" ofrohen mbi bazën e kushteve paraprahe dhe prezumimeve të mëposhtme.

- Shërbime bazë reaguese ofrohen në distancë në vendndodhjet e kontakteve të mbështetjes që përcaktoni ju. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në distancë në vendndodhjet që përcaktoni ju ose të renditura në Urdhrin tuaj të punës, përveçse kur përcaktohet ndryshe me shkrim.
- Shërbimet bazë të reagimit ofrohen në anglisht dhe, aty ku ofrohen, mund të ofrohen në gjuhën që flisni. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në gjuhën e folur në vendndodhjen ku ofrohen shërbimet e "Microsoft", ose në anglisht, përveçse kur bihet dakord ndryshe me shkrim.
- Ne ofrojmë mbështetje për të gjitha versionet e produkteve të Shërbimeve në linjë dhe softuerët e "Microsoft" të hedhura në treg dhe që ofrohen përgjithësisht, të cilat identifikohen te Kushtet e produktit dhe publikohen herë pas here nga "Microsoft" në <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ose në një faqe vijuese të përcaktuar nga "Microsoft"), përveç nëse përcaktohet ndryshe në një Urdhër pune, një Provë materiale në këtë Përshkrim të shërbimeve të konsulencës dhe të mbështetjes, ose të përjashtuar specifikisht në portalin e mbështetjes në linjë në <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Për produktet në versionin beta dhe ato të hedhura në treg paraprakisht nuk ofrohet mbështetje, përveçse kur specifikohet ndryshe në dokumentin e bashkëngjitur.
- Të gjitha shërbimet, përfshirë shërbime shtesë të blera si pjesë e kushteve të një Urdhri pune mbështetjeje dhe gjatë tyre, humbasin nëse nuk përdoren gjatë kohëzgjatjes së Urdhrit të punës të zbatueshëm.
- Programimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve dhe seminarët mund t'i nënshtrohen anulimit nëse nuk plotësohet niveli minimal i regjistrimeve.
- Ne mund të kemi qasje në sistemin tuaj përmes lidhjes në distancë për të analizuar problemet me kërkesën tuaj. Personeli ynë do të ketë qasje në ato sisteme që autorizohen prej jush. Për të përdorur ndihmën e lidhjes në distancë, ju duhet të na pajisni me qasjen e duhur dhe pajisjet e nevojshme.

- Disa shërbime mund të kërkojnë prej nesh që të ruajmë, përpunojmë dhe të kemi qasje në të dhënat tuaja si klient. Kur veprojmë kështu ne përdorim teknologji të miratuara nga "Microsoft", të cilat janë në pajtim me proceset dhe politikat tona të mbrojtjes së të dhënave. Nëse ju kërkon që ne të përdorim teknologji të pamiratuara nga "Microsoft", ju kuptoni dhe bini dakord se jeni ekskluzivisht përgjegjës për integritetin dhe sigurinë e të dhënave tuaja si klient dhe se "Microsoft" nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi në lidhje me përdorimin e teknologjive të pamiratuara nga "Microsoft".
- Nëse kërkohet anulim i një shërbimi të programuar më parë, "Microsoft" mund të zgjedhë të zbrisë një tarifë anulimi deri në 100 për qind të çmimit të shërbimit; nëse anulimi apo riprogramimi është kryer me më pak se 14 ditë njoftim paraprak përpara ditës së parë të dhënies.
- Kur blini shërbime shtesë, ne mund të kërkojmë përfshirjen e menaxhimit të ofrimit të shërbimeve për të lehtësuar ofrimin.
- Nëse keni porositur një lloj shërbimi dhe doni ta ndryshoni me një lloj tjetër shërbimi, mund të aplikoni për vlerën e barasvlershme me një shërbim alternativ i cili është i disponueshëm brenda Paketës Bazë, ku është i disponueshëm dhe rënë dakord me burimin e ofrimit të shërbimit.
- Incidentet e Përfitimeve të sigurimit të softuerit 24x7 të Mbështetjes së zgjidhjes së problemeve (Incidentet SA PRS, ose "SAB"), mund të konvertohen me një vlerë të barasvlershme (siç përcaktohet nga Microsoft) dhe të përdoret drejt tarifave për mbështetjen e Paketës bazë, komponentëve të pranueshëm të Inxhinierisë së mbështetjes së caktuar (DSE) dhe/ose komponentëve të pranueshëm të shërbimeve dhe zgjidhjeve të përmirësuara. Burimi i menaxhimit të dërgimeve mund të konfirmojë këtë vlerë(a) dhe tarifë(a) nëse zbatohen. Pas 30 ditësh pas datës së nisjes së mbështetjes dhe/ose datës së përvjetorit të Mbështetjes për shumë vite, ne mund t'ju faturojmë me vlerën e barasvlershme të çdo deficiti SAB që kryeni për këtë konvertim, siç përcaktohet në Urdhri e punës. Përfitimet e Sigurisë së softuerit u nënshtrohen kushteve të shprehura këtu dhe Kushteve Produktit, përfshirë, por jo të kufizuara në, Shtojcën B të Kushteve të Produktit. Hollësi të mëtejshme janë gjithashtu në dispozicion në www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, të tilla si ndryshime në përfitimin e Ndhmës për Zgjidhjen e Problemeve duke filluar në shkurt 2022 që do të ndikojnë në kriteret e kualifikimit për Paketën Bazë ose elementet e kualifikimit të marrëveshjes tuaj të ndihmës dhe që mund të rezultojnë në përshtatje të vlerës së barasvlershme të incidentit.
- Jo të gjitha shërbimet shtesë mund të ofrohen në vendin tuaj. Ju lutem kontaktoni burimin e ofrimit të shërbimit për detaje.
- Shërbimet e mbështetjes kufizohen me dhënien e këshillave dhe të udhëzimeve në lidhje me kodin e zotëruar nga ju ose nga "Microsoft".
- Ju bini dakord se kodi i vetëm jo i "Microsoft" tek i cili na jepni qasje është kodi që zotëroni ju.
- Mbështetja nuk jep kod të asnjë lloji, përveç kodit shembull.
- Mund të ketë një minimum kërkesash platforme për shërbimet e blera.
- Shërbimet nuk mund t'u ofrohen klientëve tuaj.

- Nëse keni një Paketë bazë për Mbështetje të avancuar ose performance dhe ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, ne do t'ju faturojmë për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.

Kërkesa paraprake dhe supozime shtesë mund të përcaktohen në dokumentet përkatëse.

4.5 Përgjegjësitë tuaja

Optimizimi i përfitimeve për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar të Microsoft është e mundshme pas përmbushjes së përgjegjësiave të mëposhtme nga ana juaj, përveç atyre të përcaktuara në çdo provë materiale që zbatohet. Moszbatimi i përgjegjësiave të mëposhtme mund të rezultojë në vonesa të shërbimit:

- Do të caktoni një administrator shërbimesh mbështetjeje i cili është përgjegjës për të drejtuar skuadrën tuaj dhe për menaxhimin e të gjitha aktiviteteve të mbështetjes dhe proceseve të brendshme për paraqitjen e kërkesave për incidente mbështetjeje.
- Në varësi të "Paketës suaj bazë" siç përcaktohet më poshtë, mund të përcaktoni kontakte të mbështetjes reaguese, të cilët janë përgjegjës për krijimin e kërkesave të mbështetjes përmes faqes së internetit të mbështetjes të "Microsoft" ose me telefon. Administratorët Cloud për shërbimet tuaja me bazë Cloud mund të paraqesin gjithashtu kërkesa mbështetjeje Cloud përmes portaleve të mbështetjes që zbatohen.
 - Mbështetje qendrore – Deri në pesë (10) kontakte të emërtuara.
 - Mbështetje e përparuar – Minimumi pesëdhjetë (50) kontakte të emërtuara. Mund të kualifikoheni edhe për kontakte shtesë. Konsultohuni me menaxherin e dorëzimit të shërbimit për detajet e disponueshmërisë.
 - Mbështetja e Cilësisë së Funkionimit – Përfshirë kontaktet e emërtuar sipas nevojës.
- Për kërkesa mbështetjeje për shërbime në linjë, administratorët e "Resë kompjuterike", për sa u përket shërbimet tuaja me bazë reje kompjuterike, duhet t'i dorëzojnë kërkesat për mbështetje përmes portalit përkatës së mbështetjes të shërbimit në linjë.
- Kur paraqitni një kërkesë për shërbim, kontaktet tuaja të mbështetjes reaguese duhet të kenë njohuri bazë për problemin në fjalë dhe aftësinë për ta riprodhuar problemin në mënyrë që të ndihmojnë "Microsoft" në diagnostikimin dhe klasifikimin e problemit. Këta individë duhet të kenë dhe njohuri për produktet e mbështetura nga "Microsoft" dhe sistemin tuaj "Microsoft", në mënyrë që të ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve të sistemit dhe të asistojnë "Microsoft" në analizimin dhe zgjidhjen e kërkesave për shërbim.
- Kur dorëzoni një kërkesë për shërbim, kontakteve tuaja të mbështetjes reaguese mund t'u duhet të kryejnë veprimet për përcaktimin dhe zgjidhjen e problemit, siç u kërkohet prej nesh. Këto mund të përfshijnë kryerjen e gjurmimeve në rrjet, kapjen e mesazheve të gabimeve, grumbullimin e informacionit të konfigurimit, ndryshimin e konfigurimeve të produktit, instalimin e versioneve të reja të softuerëve ose komponentëve të rinj, ose modifikimin e proceseve.
- Ju bini dakord që të punoni me ne për të planifikuar përdorimin e shërbimeve bazuar në shërbimet që keni blerë.
- Ju pranoni të na njoftoni për çdo ndryshim në kontaktet e emëruara të caktuara në Urdhrin e punës.

- Ju jeni përgjegjës për rezervimin e të dhënave tuaja dhe për rikonstruktimin e skedarëve të humbur apo të ndryshuar si rezultat i avarive katastrofike. Ju jeni gjithashtu përgjegjës për zbatimin e procedurave të nevojshme për të ruajtur integritetin dhe sigurinë e softuerëve dhe të dhënave tuaja.
- Ju bini dakord, aty ku është e mundur, t'u përgjigjeni anketave tona për matjen e shkallës së kënaqësisë së klientëve të cilat ne mund t'ju japim herë pas here në lidhje me shërbimet.
- Ju jeni përgjegjës për shpenzimet e udhëtimit dhe shpenzimet që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.
- Mund t'ju kërkohet nga burimi i ofrimit të shërbimit që të përmbushni përgjegjësi të tjera specifike për shërbimin që keni blerë.
- Kur përdorni shërbimet Cloud si pjesë e kësaj mbështetjeje, duhet të blini ose të keni një abonim ose plan tarifor ekzistues për shërbimin online që zbatohet.
- Nëse keni një Paketë mbështetjeje të avancuar ose performance, ju pranoni të paraqitni kërkesa për shërbime proaktive, së bashku me çdo informacion të nevojshëm apo që vlen për rastin, jo më vonë se 60 ditë para datës së skadimit të Urdhrit të punës që vlen për rastin.
- Nëse keni një Paketë mbështetjeje të avancuar ose performance, ju pranoni t'i jepni skuadrës sonë të ofrimit të shërbimit që do të jetë në vend akses të arsyeshëm në telefon dhe internet me shpejtësi të lartë, si dhe akses në sistemet tuaja të brendshme dhe mjetet diagnostikuese, sipas rastit.

© 2020, "Microsoft Corporation". Të gjitha të drejtat të rezervuara. Ndalohet rreptësisht çdo përdorim apo rishpërndarje e këtyre materialeve pa autorizim shprehimor nga "Microsoft Corp."

"Microsoft" dhe "Windows" janë marka tregtare të regjistruara të "Microsoft Corporation" në Shtetet e Bashkuara dhe/ose në vende të tjera.

Emrat e kompanive dhe të produkteve aktuale të përmendura këtu mund të jenë marka të zotëruesve të tyre përkatës.