

# Microsoft Enterprise Services

Dəstək və Məsləhət  
Xidmətlərinin Təsviri

Oktyabr 2021

# Mündəricat

1	Bu sənəd barədə.....	2
2	Microsoft Peşəkar Xidmətlər.....	3
	<b>2.1 Planlama Xidmətləri</b> .....	3
	<b>2.2 Tətbiqetmə Xidmətləri</b> .....	3
	<b>2.3 Texniki Dəstək xidmətləri</b> .....	3
	<b>2.4 Optimallaşdırma Xidmətləri</b> .....	3
	<b>2.5 Təhsil xidmətləri</b> .....	3
3	Məsləhətləşmə xidmətləri .....	4
	<b>3.1 Satın almaq haqqında</b> .....	4
	<b>3.2 Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri</b> .....	4
	<b>3.3 Paket məsləhət xidmətləri</b> .....	5
	<b>3.4 Xidmətlərin təsviri</b> .....	5
	Planlama Xidmətləri.....	5
	Tətbiqetmə Xidmətləri.....	7
	Optimallaşdırma Xidmətləri.....	7
	<b>3.5 İmtina və məhdudiyətlər</b> .....	7
	<b>3.6 Öhdəlikləriniz</b> .....	8
4	Dəstək xidmətləri.....	9
	<b>4.1 Satın almaq haqqında</b> .....	9
	<b>4.2 Xidmətlərin təsviri</b> .....	10
	Proaktiv xidmətlər.....	10
	Reaktiv xidmətlər .....	14
	Xidmət təminatının idarə olunması .....	19
	<b>4.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər</b> .....	21
	Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi.....	22
	Sürətli Cavab.....	23
	Azure Tədbir İdarəetməsi .....	24
	Office 365 Engineering Direct.....	25
	İstehsalçı Dəstəyi.....	25
	Həllədiçi Missiya üçün dəstək.....	26
	<b>4.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək</b> .....	26
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış .....	26
	Satın almaq haqqında .....	26

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar.....	27
<b>4.5 Əlavə şərt və qaydalar.....</b>	<b>27</b>
<b>4.6 Sizin məsuliyyətləriniz.....</b>	<b>30</b>

# 1 Bu sənəd barədə

Microsoft Enterprise Services şirkətinin Dəstək və Məsləhət Xidmətlərinin Təsviri sizi Microsoft şirkətindən satın ala biləcəyiniz peşəkar xidmətlərlə bağlı məlumatla təmin edir.

Zəhmət olmasa, satın aldığınız xidmətlərin təsviri, eləcə də ilkin şərtlər, öhdəlikdən imtina şərtləri, məhdudiyyətlər və öz məsuliyyət sahələrinizlə tanış olun. Sizin satın aldığınız xidmətlər Müəssisə Xidmətləri İş Sifarişi (Sifariş) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

Bu sənəddə qeyd olunan xidmətlərin bəziləri qlobal şəkildə mövcud deyil. Sizin yaşadığınız yerdə mövcud olan xidmətlərlə bağlı təfərrüatlar üçün Microsoft Services nümayəndənlə əlaqə saxlayın. Mövcud xidmətlər dəyişə bilər.

## 2 Microsoft Peşəkar Xidmətlər

Microsoft Peşəkar Xidmətlər sizə texnologi sərmayələrinizdən biznesiniz üçün fayda əldə edilməsi imkanını gücləndirməyə kömək edir. Bu xidmətlər texnologiyanızın istismar müddətinin planlama, icra, texniki dəstək və optimallaşdırma mərhələlərində əlçatan olacaq və sizin lokal, bulud və hibrid İT infrastrukturunuz üçün verilənlər, mobillik, məhsuldarlıq və hesablama həllərini təmin edəcəkdir. Microsoft aşağıdakı kateqoriyalar üzrə profilaktik xidmətləri təmin edir:

### 2.1 Planlama Xidmətləri

Planlama xidmətləri sizin arzuladığınız nəticələr əsasında bərpa, təkmilləşdirmə, miqrasiya, istifadə və həllin icrası işlərinizi planlamaqda kömək etmək üçün cari infrastrukturunuzun, verilənlərinizin, tətbiqetmə və təhlükəsizlik mühitinizin qiymətləndirmələrini və təhlillərini təmin edir.

### 2.2 Tətbiqetmə Xidmətləri

Tətbiqetmə xidmətləri Microsoft texnoloji həllərinin dizaynı, istifadəsi, miqrasiyası, təkmilləşdirilməsi və tətbiqini sürətləndirmək üçün texniki və layihə idarəetmə təcrübəsini təmin edir.

### 2.3 Texniki Dəstək xidmətləri

Texniki Dəstək xidmətləri Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və səciyyəvi olaraq resursun əlçatanlığını təmin etməyə kömək etmək üçün xidmətlərin göstərilməsindən öncə planlaşdırılır.

### 2.4 Optimallaşdırma Xidmətləri

Optimallaşdırma Xidmətləri əsas diqqəti müştərinin texnologiya investisiyalarının optimal istifadəsi məqsədlərinə yönəldir. Bu xidmətlərə bulud xidmətlərinin uzaqdan idarəedilməsi, son istifadəçilər tərəfindən Microsoft məhsulunun imkanlarının qəbul edilməsini optimallaşdırma və davamlı təhlükəsizlik və şəxsiyyətin qorunmasını təmin etmə daxil ola bilər.

### 2.5 Təhsil xidmətləri

Təhsil xidmətləri dəstək heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını iş yerində, onlayn və ya tələbat üzrə təlimatlar vasitəsilə artırmağa kömək edən təlimləri təmin edir.

## 3 Məsləhətləşmə xidmətləri

Enterprise Services Məsləhətləşmə xidmətləri (məsləhətləşmə xidmətləri) planlaşdırma, tətbiq və müştərilərin öz IT investisiyalarından əldə etdiyi dəyəri tezlaşdırən həllərin qəbulu ilə əlaqədar xidmətləri təchiz edən layihə əsaslı fəaliyyətlərdir. Bu fəaliyyətlər rəqəmsal strategiya, arxitektura, planlama, təkmilləşdirmələr, miqrasiya, istifadə, tətbiqetmə inkişafı və verilənlər üzrə nəticə həlləri sahələrində Microsoft məhsul və texnologiyaları əsasında təmin edilən xidmətləri əhatə edir.

### 3.1 Satın almaq haqqında

Məsləhətləşmə xidmətləri, aşağıda təsvir olunduğu kimi, layihə əsaslı, xüsusi hazırlanmış fərdi xidmətlər və ya öncədən hazırlanmış paket xidmətlər şəklində təmin edilir:

Xidmət	Tərif
Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri	Unikal həllər üçün müştəriyə uyğun zaman və dövrlərdə xüsusi xidmətləri əhatə edən fərdi xidmət.
Paketlənmiş məsləhətləşmə xidmətləri	Bir çox adi biznes ssenarilərinə yönəlmiş, həcmi əvvəlcədən müəyyən edilmiş sənədlərlə iş.

### 3.2 Fərdi məsləhətləşmə xidmətləri

Aşağıda tələblərə uyğunlaşdırıla bilən xidmət həlləri verilmişdir. Enterprise Xidmətləri ilə bağlı İş Sifarişi (ESWO) və ya Texniki Tapşırıq (SOW) tələblərə uyğunlaşdırılmış məsləhətləşmə xidmətlərinin həcmninə təfərrüatını verir.

**Proqramlar və İnfrastruktur** – Bulud hesablamaları hər hansı təşkilatın rəqəmsal struktura keçməsinə imkan verən əsas amildir.

Microsoftun müasir proqram xidmətləri müştərilərlə çoxsaylı kanallar vasitəsilə və hər hansı bir cihazda əlaqə qurmağa kömək etmək üçün proqramları müasirləşdirərək və inteqrasiya edərək və buluddan istifadə edərək riski azaltmağa və vaxtı dəyəərə çevirməyə yardım edir.

Bulud Məhsuldarlığı həlləri ilə biz biznes təhlil nəticələri toplamaq məqsədilə kommunikasiya və əməkdaşlığı təkmilləşdirmək və müştərilərlə əlaqələri dərinləşdirmək üçün və beləliklə, təşkilatlara Office 365 investisiyalarından tam dəyər əldə etməyə imkan vermək üçün təcrübələri planlamaq, həyata keçirmək və təsis etməkdə təşkilatlara kömək edirik.

**Verilənlər və Süni Zəka (AI)** – Müasir bizneslərin əsas qüvvəsi verilənləri rəqabət üstünlüyü yaradan AI-ya çevirmək qabiliyyətidir. Microsoftun Biznesi Anlama həlləri Azure Verilənlər Bazası, Power BI, Office və SQL serverini əhatə edən məhsullardan istifadə edərək hər hansısa verilənlərə dair təhlil nəticələrini təmin edən Biznes və IT təşkilatları üçün həlləri irəli sürməklə, tətbiq etməklə və dəstəkləməklə proqramçılara və təşkilatlara əsas diqqəti AI-ya yönəltməyə kömək edir.

**Biznes Proqramları** – Birləşdirilmiş verilənlər mühitinin bir hissəsi olan biznes proqramları üzrə yardım, biznes üçün kritiki olan funksiyaları, o cümlədən münasibət satışlarını, istedad və insan proseslərini,

əməliyyatları və müştəri xidmətlərini rəqəmsallaşdırmağa yardım etməklə yanaşı AI və biznes analitikanı (iqtisadi məlumatların intellektual emalı) işə salma.

Microsoft müştərilərə hər bir sövdəyə rəqəmsal zəkanı daxil etməklə münasibətləri mənfəətə çevirməyə yardım etmək üçün Satış, Xidmət və Marketinqi özünə daxil edilən Müştərilərin Cəlb edilməsi üzrə Microsoft Dynamics 365 sisteminə müxtəlif çeşidli məsləhətləşmə xidmətlərini təklif edir. Microsoft Dynamics 365 Birləşdirilmiş Əməliyyatlar üçün məsləhətləşmə xidmətləri əməliyyatları optimallaşdırmaqla və qlobal miqyasda real vaxt rejimində verilənlərə əsaslanan qərarlar qəbul etməklə müştərilərin inkişafının sürətləndirilməsinə imkan verir.

**Müasir İş yeri** – İş yerinin dəyişməsinin bir hissəsi kimi Microsoft sizin mühitin inkişaf sürətinə uyğunlaşdırmağa yardım edə bilər, həmçinin sizin biznesin hər bir peşəkarı üçün alətlərin daha məhsuldar olmasını mümkün edə bilər.

Bizim Cihazlarımız və Mobillik məsləhətləşmə xidmətləri təklifləri bizneslərə və IT rəhbərlərinə işçilər və müştərilərlə daha dərin və güclü əlaqələr yaratmağı asanlaşdıran müəssisə miqyaslı mobillik və cihaz idarəetməsi strategiyalarını tərtib etmək və həyata keçirmək imkanı verir. Bundan əlavə IT bölməsinə məlumat mərkəzlərini xüsusi biznes ehtiyaclarına uyğun fərdiləşdirilmiş strateji biznes aktivlərinə çevirməkdə kömək etmək üçün Məlumat mərkəzi və Bulud infrastrukturunu xidmətləri texnologiya, insanlar və prosesləri birləşdirir. Təhlükəsizlik və Eyniləşdirmə xidmətləri ilə birgə biz

Eyni zamanda IT infrastrukturunu, tətbiqləri və məlumatı daxili və xarici təhlükələrdən qorumağa kömək etmək üçün strategiyalar və həllər də təmin edirik.

### 3.3 Paket məsləhət xidmətləri

Microsoft şirkəti Microsoft məhsulları, texnologiyalar və proseslərin planlaşdırılması, istismarə və icrası ilə bağlı təcrübələrə əsasən bir sıra əsas biznes ssenariləri üçün məsləhət xidmətləri təklif edir. Aşağıdakı xidmətlər sabit müddət və əlaqədar qiymət ilə əhatə dairəsi əvvəlcədən müəyyən edilmiş iş şəklində təklif edilir.

### 3.4 Xidmətlərin təsviri

#### Planlama Xidmətləri

**Arxitektura Xidmətləri:** Sizin onlayn xidmətlərinizin mənimsəmə məqsədlərinin rəhbərlik, planlama və bərpa təmin edən qiymətləndirməsi. Bu qiymətləndirmə sizin komandalарınızın və mühitinizin ən yaxşı onlayn xidmətlər arxitekturası təcrübələri ilə daha yaxşı uyğunlaşmasına yardım edir.

**Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri proqramı:** Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri təşkilatların öz rəqəmsal məqsədlərinə çatmasına geniş imkan yaratmaq üçün sənaye və biznes sahəsində təcrübəli olan Rəqəmsal Məsləhətçiləri Microsoft-un təcrübəsi və innovativ strategiyaları ilə birləşdirir. Müştərilərlə əməkdaşlıq edən Rəqəmsal Məsləhətçilər rəqəmsal biznes qurmaq üçün dəyişiklik proqramını irəli sürür.

Rəqəmsal Məsləhət xidmətləri yarım-ştat və ya tam-ştat məsləhətçilər qrupu ilə birgə təxminən 200, 400, 800 və 1600 saatlıq iş paketi ilə satın alınır. Microsoft xidmət çatdırma komandası, eləcə də Microsoft Services Mükəmməllik Mərkəzlərinin resursları müəyyən mövzu üzrə mütəxəssis olan şəxsi göndərir və ya tövsiyə edilən təcrübə məsləhəti və Microsoft texnologiyaları üzrə xüsusi bələdçiliyi təmin edir.

Bundan əlavə, aşağıdakı Rəqəmsal Məsləhətləşmə Xidmətləri paketləri də mövcuddur:

**Hazır Rəqəmsal Məsləhət paketləri:** Müştərinin inkişaf edən biznes modellərinin bir hissəsi kimi rəqəmsal transformasiyanı həyata keçirmək üçün diqqəti biznesin dizaynı və dəyişməsinə yönəltmiş rəqəmsal məsləhətçinin rəhbərliyi ilə göstərilən xidmət.

**Konsepsiyanın Sübutu:** Müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin edən fəaliyyət. Sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar formasında ola bilər, lakin istehsal üçün hazır formada çatdırılanlar şəklində olmur.

**Həllin Planlaşdırılması:** Lokal, bulud və hibrid mühitlərində Microsoft texnologiyasının istifadəsi üçün icranın planlaşdırılması üzrə sizə yardım və bələdçilik edəcək strukturlaşdırılmış fəaliyyətlər. Bu xidmətlərə həmçinin arzu etdiyiniz nəticələrə nail olmaq üçün texniki həllinizin icrasının planlaşdırılmasında kömək etmək məqsədilə Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, təhlükəsizliyi, IT əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin qiymətləndirilməsi daxil ola bilər. Xidmətin sonunda texniki qiymətləndirmə və həllin icrası planını ehtiva edən hesabatı ala bilərsiniz.

**Proqramçı Alətlərinin tətbiq edilməsini Planlama Xidmətləri (DTDPS):** Visual Studio-nun effektiv istifadəsini planlamaq üçün təşkilatlara kömək etmək məqsədilə hazırlanmışdır. Bu xidmətlər Visual Studio-nun mənimsənilməsi üzrə istifadə planı və strategiyaları hazırlamaqda kömək məqsədilə istifadə oluna bilər.

**İctimai Bulud üçün Azure İstifadəni Planlama Xidmətləri (AZDPS):** Təlim, demolar və istifadənin planlanmasını əhatə edən çoxgünlük xidmətlər. Bunlar diqqəti Azure yaddaş həllərini aktivləşdirməyə, proqramları Microsoft Azure İnfrastruktur Xidmətlərinə köçürməyə, müəssisənin mobilliyini həyata keçirməyə, Microsoft Əməliyyat İdarəetmə Dəstini tətbiq etməyə və ya Microsoft Azure virtual cihazlarında inkişaf və sınaq ssenarilərinin tətbiq edilməsinə yönəldə bilərlər.

**Stolüstü Kompüterlərdə İstifadənin Planlaşdırma Xidmətləri (DDPS):** Office 365, Office və ya Windows-un istifadə qaydalarına yönəlmiş geniş miqyaslı planlaşdırma alətləri və öncədən təyin edilmiş xidmət fəaliyyətlərini təklif edən istifadəni planlaşdırma xidmətləri.

**Dinamik İstifadəni Planlaşdırma Xidmətləri (DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM (Müştəri Əlaqələrinin İdarəedilməsi), Dynamics CRM Onlaynın tətbiqi və ya buna təkmilləşdirmə və yaxud Microsoft Dynamics AX ilə ERP (Müəssisə Resurslarının Planlanması) həllinin tətbiqi üçün planlaşdırma xidmətləri.

**Biznes üçün Skype və Exchange istifadəsini planlaşdırma Xidmətləri (S&EDPS):** Biznes üçün Skype və ya Exchange istifadəsinin planlaşdırılmasına təşkilatlara kömək etmək məqsədilə hazırlanmış bu xidmətlər Microsoft Biznes üçün Skype və ya Microsoft Exchange-in arxitektura və əməliyyat aspektləri üzrə istifadənin planlanmasını təmin edir.

**Özəl Bulud İdarəedilməsi və Virtuallaşmanın İstifadəsini Planlaşdırma Xidmətləri (PVDPS):** Systems Center, Windows Server və Hyper-V funksiyalarının səmərəli tətbiqinin planlaşdırılmasına yardım üçün nəzərdə tutulmuşdur. Bu xidmətlər təkmilləşdirmə, miqrasiya, idarəetmə və virtuallaşdırmanın sürətləndirilməsi, həmçinin vahid cihaz idarəetməsinin tətbiqi üzrə geniş çeşiddə planlama xidmətlərini təklif edir.

**SQL Serverindən istifadənin Planlaşdırma Xidmətləri (SSDPS):** Xidmətlər SQL Serverə təkmilləşdirmə, SQL Server Biznes Kəşfiyyatı istifadəsi və SQL Serverə miqrasiya kimi fəaliyyətlərə yönəlmiş çoxgünlük fəaliyyətlər şəklində təmin edilir.

**SharePoint üzrə İstifadəni Planlaşdırma Xidmətləri (SDPS):** SharePoint və SharePoint Onlayn istifadəsini planlaşdırma işlərinin təmin edilməsinə yönəlmiş bu xidmətlər Office



365 FastTrack planlama, Layihə və Portfelin İdarəetməsi (PPM) həllinin planlanması və SharePoint istifadəni planlamayı əhatə edə bilər.

**İstifadəçi Təcrübəsi:** Sizin biznes tətbiqetmələriniz üçün istifadəçi təcrübəsini çatdıran, Kadrlama, Hərəkət Qrafikası, Etnoqrafik Araşdırma, Fərdi və Ssenari Təhlili, UX Strategiyası və Dizaynı, Vizual Dizayn, UI Tərtibatı, İstifadəyə yararlılığın yoxlanması və Giriş imkanı üzrə təcrübə təmin edən xidmətlər.

### Tətbiqetmə Xidmətləri

**Layihə İdarəetməsi:** Uğurla çatdırılmanı təmin etmək məqsədilə layihə, proqram və ya tapşırığının idarəetməsi və nəzarətini təmin etmək üçün xidmət.

**Həll Arxitekturası:** Microsoft texnologiyaları üçün istinad arxitekturalar əsasında həlliniz üçün arxitektura və dizaynı təmin etmək üçün xidmət.

**Həllin Çatdırılması:** Texniki icra, o cümlədən, Microsoft texnologiyaları əsasında həll üçün tərtibat, konfigurasiya, miqrasiya, təkmilləşdirmə və istifadə və onların müştərinin mühitinə inteqrasiyasını təmin etmək üçün xidmət.

### Optimallaşdırma Xidmətləri

**Qəbul Xidmətləri:** Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının salın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.

**IT Xidmətlərinin İdarəedilməsi:** Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin idarə olunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş IT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstədir. Müasir IT Xidməti İdarəetməsi xidmətləri hər hansı bir proqram və ya xidməti buluda köçürərkən bulud əsaslı xidmətlərin dinamikasını idarə etmək üçün sizin monitoring, hadisə idarəetməsi və xidmət masası proseslərinin optimallaşdırıldığından əmin olmaqda kömək edən distant və ya iş yerində məsləhətçi sessiyalar və seminarlar vasitəsilə təmin edilə bilər.

**Təhlükəsizlik Xidmətləri:** Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə daxili və xarici təhlükələrə qarşı IT infrastrukturunu, proqramlarını və məlumatlarını necə qoruyacaqlarını və yeniləyəcəklərini anlamağa kömək edir.

## 3.5 İmtina və məhdudiyyətlər

Xidmətlərimizin göstərilməsi aşağıdakı imtina bildirişləri və məhdudiyyətlərə əsaslanır:

- Rəqəmsal Məsləhət Xidmətləri ancaq məsləhət və Microsoft texnologiyalarını tətbiq və istifadənlə bağlı olan məsləhət və bələdçilikdən ibarətdir.
- Məhsul lisenziyaları məsləhətləşmə xidmətlərinə daxil deyil və ayrıca şəkildə satın alınmalıdır.
- Rəqəmsal Məsləhət Xidmətlərinə məhsulun istifadəsi, problemin həlli, nasazlıqların düzəldilməsi dəstəyi, qeyri-Microsoft mənbə koduna baxış və ya yuxarıda qeyd olunan xidmətlərdən başqa texniki, yaxud arxitektura konsultasiyası daxil deyil.

- Hər hansı qeyri-Microsoft mənbə kodu üçün xidmətlərimiz prosesin qəzaya uğraması və ya şəbəkə monitorunun izlənməsi kimi yalnız ikili verilənlərin təhlilinə məhdudlaşdırılır
- Microsoft Architects və ya xidmətlərin göstərilməsi üzrə heyətin resurslarının əraziyə baxışı qarşılıqlı şəkildə razılaşıdırlarsa və əvvəlcədən ödəniş edilməzsə, sizdən müvafiq səfər və yaşayış xərcləri tutulacaqdır.
- GitHub Məsləhət Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.

### 3.6 Öhdəlikləriniz

Məsləhətləşmə işlərinin uğuru və öhdəliklərimizin yerinə yetirilməsi sizin müddət ərzində bu işə cəlb olunmağınızdan asılıdır, bura həm də daxildir:

- Təmsilçilər, IT heyəti və resurslarının, o cümlədən avadanlıq, proqram təminatı, İnternetə qoşulma imkanı və ofis yerinin mövcudluğu.
- Xidmətlərin göstərilməsi üzrə heyət tərəfindən sorğulandığı kimi düzgün və tam məlumatın vaxtında təqdim olunması.
- Təşkilatınız haqqında məlumata giriş.
- Təyin edilmiş öhdəliklərinizin vaxtında və effektiv şəkildə tamamlanması.
- İdarəetmə heyətiniz tərəfindən vaxtında verilən qərarlar və razılıqlar.
- İşçilər və podratçılarınızın səfərlərinin və xərclərinin ödənilməsi.

## 4 Dəstək xidmətləri

Microsoft Vahid Dəstək Xidmətləri (dəstək xidmətləri) buluda yolunuzu sürətləndirmək, IT həllərini optimallaşdırmaq və IT-in işləmə dövrünün hər mərhələsində yeni biznes imkanları reallaşdırma üçün texnologiyalardan istifadə etməyə kömək edən geniş müəssisə əsaslı xidmətlərdir. Dəstək xidmətlərinə daxildir:

- Profilaktik xidmətlər sizin IT infrastrukturunuzu və əməliyyatlarınızı təkmilləşdirməyə kömək edir.
- Planlama və icranı asanlaşdıran Xidmət Təminatı İdarəetməsi
- Nasazlıq müddətini minimallaşdırmaq üçün çevik cavab verməni təmin etmək məqsədilə prioritetləşdirilmiş 24x7 problemin həlli xidmətləri

### 4.1 Satın almaq haqqında

Dəstək xidmətləri Əsas, Qabaqcıl və Göstərici Dəstəyi kimi hazırlanmış İlkin Paket kimi və ya aşağıda təsvir edildiyi kimi Enterprise Services İş Orderində sadalanan mövcud İlkin Paket müqaviləsinə əsasən satın alına bilən əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmətlər və həllər kimi mövcuddur.

Adı	Təsviri
İlkin Paket	<p>Təşkilatınızda istifadə edilən Microsoft məhsulları və/və ya Onlayn xidmətləri dəstəkləyən proaktiv, reaktiv və çatdırma idarəetmə xidmətlərinin birləşməsi. Əsas («C»), Qabaqcıl («A») və Göstərici («P») Dəstəyi paketləri şəklində mövcud olan paketlər bu bölmədə göstərilmişdir.</p> <p>İlkin Paketə bu bölmədə «✓» kimi göstərilmiş xidmətlər daxildir.</p> <p>İlkin Paketinizdən asılı olaraq, siz İş Orderində sadalanmış olan xüsusi daxili Proaktiv Xidmətlərdən istifadə edə bilərsiniz. Biz müqavilənin qüvvəyə minməsindən öncə və ya xidmət çatdırma planınızın bir hissəsi olaraq bu xidmətləri müəyyən etmək üçün sizinlə əlaqə saxlayacağıq.</p>
Əlavə xidmətlər	<p>Əlavə dəstək xidmətləri, eləcə də Proaktiv Xidmətlər İş Orderinizin müddəti ərzində İlkin Paketə əlavə edilmək üçün mövcud olacaq və bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.</p>
Genişləndirilmiş xidmət və həllər	<p>Xüsusi Microsoft məhsulu və ya müştəri IT sistemini ehtiva edən Dəstək xidmətləri İş Orderi müddətində İlkin Paketə əlavə edilə bilər və eynilə bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.</p>

Çoxsaylı ölkələrə dəstək

Çoxsaylı ölkə dəstəyi İş Orderində (və ya İş Orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir.

## 4.2 Xidmətlərin təsviri

Dəstək xidmət paketinizi formalaşdıran elementlər bu bölmədə göstərilmişdir. Eyni zamanda İlkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində əlavə edilə bilən xidmətlər də göstərilmişdir.

### Proaktiv xidmətlər

Proaktiv xidmətlər Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və resursların mövcudluğunu və müvafiq İş Orderinin müddəti ərzində çatdırılmasını təmin etməyə kömək etmək üçün planlaşdırılacaqdır. Aşağıdakı Proaktiv xidmətlər aşağıda göstərilən və İş Orderində təsvir edilən qaydada mövcuddur.

#### Planlaşdırma xidmətləri

Planlaşdırma xidmətlərinin növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Konseptin sübutu</b>		+	+

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

**Konsepsiyanın Sübutu:** Müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin edən fəaliyyət. Sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar formasında ola bilər, lakin istehsal üçün hazır formada çatdırılanlar şəklində olmur.

#### Tətbiqetmə Xidmətləri

İcra xidmətlərinin növləri	Paket		
	C	A	P
<b>İşəqəbul xidmətləri</b>		+	+

+ - Satın alın bilən əlavə xidmət.

**İşə Başlama Xidmətləri:** İstismar, miqrasiya, yeniləmə və ya funksiyaların inkişafının qiymətləndirilməsini təmin etmək üçün Microsoft resursu ilə birbaşa əlaqə. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması ilə bağlı yardım daxildir.

**Texniki xidmətlər**

Texniki xidmətlərin növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Tələbə görə qiymətləndirmə</b>	✓	✓	✓
<b>Qiymətləndirmə proqramı</b>		+	+
<b>Oflayn qiymətləndirmə</b>		+	+
<b>Proaktiv monitoring</b>		+	+
<b>Proaktiv əməliyyat proqramları (POP)</b>		+	+
<b>Xidmət olaraq Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət olaraq RAP)</b>		+	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Tələbə görə qiymətləndirmə:** Microsoft texnologiyalarının tətbiqini təhlil etmək üçün jurnal təhlillərindən istifadə edən özünə xidmət edilən onlayn avtomatlaşdırılmış qiymətləndirmə platforması. Tələbə görə qiymətləndirmələr məhdud texnologiyaları ehtiva edir. Tələbə görə qiymətləndirmə xidmətindən istifadəni mümkün etmək üçün bu qiymətləndirmə xidmətindən istifadə adekvat məlumat limitləri olan aktiv Azure xidmətinin olmasını tələb edir. Microsoft xidmətin ilkin qurulmasını mümkün etmək üçün kömək xidməti təmin edəcəkdir. Tələbli Kömək ilə birgə və əlavə xidmət haqqı ödəməklə yerində (iki günədək) və ya uzaqdan (bir günədək) işləyən Microsoft resursu məlumatın təhlilində və xidmət müqaviləsinə əsasən bərpa tövsiyələrinə üstünlük verməklə köməklik göstərir. Yerində qiymətləndirmələr dünyanın hər yerində mövcud olmaya bilər.

**Qiymətləndirmə proqramı:** Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, texniki tətbiqetmə əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr arasında qiymətləndirilməsi. Qiymətləndirmənin sonunda, Microsoft resursu mümkün problemləri düzəltmək və düzəliş planını əhatə edən iş mühitinizin texniki qiymətləndirmə hesabatını təmin etmək üçün birbaşa sizinlə işləyəcəkdir.

**Oflayn Qiymətləndirmə:** Uzaqdan və ya sizin iş yerinizdə Microsoft resursu tərəfindən toplanan məlumatlarla Microsoft texnologiyasının tətbiqinin avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Toplanan məlumatlar lokal alətlərdən istifadə edərək Microsoft tərəfindən təhlil olunur və biz sizi təhlil nəticələri hesabatı və bərpa ilə bağlı tövsiyələrlə təmin edirik.

**Proaktiv monitoring:** Serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanması üçün alət və tövsiyələrin çatdırılması. Bu xidmət sizə hadisə matrisləri yaratmaq, mühüm hadisə yoxlamaları keçirmək və mühəndislər komandası üçün quruluş yaratmağa kömək edir.

**Proaktiv əməliyyat proqramları (POP):** Microsoft-un tövsiyə olunan təcrübələrinə uyğun olaraq planlama, dizayn, icra və ya istismar proseslərinizlə bağlı sizin heyətinizlə baxış. Bu baxış Microsoft resursu vasitəsilə ya iş yerində, ya da distant həyata keçirilir.

**Risk və Durumun Qiymətləndirilməsi Proqramı Xidmət kimi (RAP Xidmət kimi):** Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Bərpa tövsiyələri olan nəticə hesabatının yaradılması üçün toplanmış məlumat Microsoft tərəfindən təhlil edilmişdir. Bu xidmət saytdan və ya uzaqdan çatdırma ilə əldə edilə bilər.

### Optimallaşdırma xidmətləri

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Qəbul xidmətləri</b>			+
<b>İnkişaf yönlü xidmətlər</b>		+	+
<b>İT Xidmətlərin idarə edilməsi</b>		+	+
<b>Təhlükəsizlik Xidmətləri</b>		+	+

+ - Satın alınla birlikdə əlavə xidmət.

**Qəbul Xidmətləri:** Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının satın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.

**İnkişafa Yönelmiş Xidmətlər:** Heyətinizə Microsoft texnologiyaları ilə hazırlanan proqramları qurmaq, istifadə etmək və dəstəkləməyə kömək etmək üçün mövcud olan xidmətlər.

**İstehsalçılar üçün xidmət anlayışları:** Müştərilərə Microsoft platformalarında tətbiq və həllərin inkişaf etdirilməsində tövsiyə edilmiş təcrübə bələdçiliklə kömək etmək üçün tətbiqinizin inkişaf təcrübələrinin illik qiymətləndirilməsi.

**İnkişafa dəstəklə bağlı kömək:** Microsoft inkişaf alət və texnologiyalarına diqqət yetirərək Microsoft texnologiyalarını Microsoft platformasında birləşdirən tətbiqlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı kömək edir və İş Orderində qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.

**IT Xidmətlərinin İdarəedilməsi:** Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin idarə olunmasından istifadə etməklə köhnəlmiş IT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstidir. Monitoring, tətbiq və ya xidməti buluda köçürən zaman hadisələrin idarə edilməsi və ya xidmət mərkəzi proseslərinin bulud əsaslı xidmətlər dinamikasını idarə etmək məqsədilə optimallaşdırılmasını təmin etmək üçün müasir IT xidmət idarəetməsi xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. IT Xidmətlərinin İdarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

**Təhlükəsizlik Xidmətləri:** Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə IT infrastrukturunu, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və

xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir. Təhlükəsizlik xidmətləri xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

### Tədris xidmətləri

Tədris xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Tələbə görə tədris</b>	✓	✓	✓
<b>Veb-konfranslar</b>	✓	✓	✓
<b>Söhbətlər</b>		+	+
<b>Seminarlar</b>		+	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Tələbə görə tədris:** Onlayn təlim materialları və onlayn laboratoriyalara Microsoft tərəfindən hazırlanan emalatxana laboratoriyalarının rəqəmsal platformasından çıxış.

**Onlayn konfrans:** Onlayn və ya uzaqdan çatdırılan və geniş dəstək seçimi və Microsoft texnoloji mövzuları əsasında Microsoft tərəfindən hazırlanan canlı tədris sessiyalarına çıxış.

**Söhbətlər:** Qısa interaktiv xidmətlər, adətən Microsoft resursu tərəfindən məhsul və dəstək mövzularında üz-üzə və ya onlayn mühazirə və nümayiş şəklində bir günlük sessiyalar olaraq keçirilir.

**Seminarlar:** Mühazirəçi, yaxud onlayn şəkildə Microsoft resursu tərəfindən çatdırılan, geniş dəstək seçimləri və Microsoft texnologiyası mövzularında mövcud olan təkmil səviyyəli, texniki təlim sessiyaları. Seminarları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür. Microsoft-un açıq şəkildə yazılı icazəsi olmadan seminarları yaza bilməzsiniz.

### Əlavə proaktiv xidmətlər

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Fərdi proaktiv xidmətlər (texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris xidmətləri)</b>		+	+
<b>Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi</b>			✓
<b>Proaktiv Sürətləndirici</b>		+	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Fərdi proaktiv xidmətlər:** Müştəriyə bu sənəddə təsvir edilməyən şəkildə şəxsən və ya onlayn istiqamət verərək xidmət göstərmək üçün Microsoft resursları ilə əhatəli münasibət. Bu xidmətlərə texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris növləri daxildir.

**Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** Microsoft tərəfindən çatdırılan texnologiya qiymətləndirilməsini dəstəkləyici müştəri biznes məqsədləri, eləcə də, bunlarla məhdudlaşmadan iş yükünün optimallaşdırılması, mənimsənilməsi və ya dəstəklənə bilməsini təmin edən fərdiləşdirilmiş xidmət. Bu xidmətə müştəri mühiti və biznes məqsədlərə uyğunlaşdırılmış plan və texniki rəhbərlik daxil edilə bilər.

**Proaktiv Sürətləndirici:** Microsoft resursunun idarə etdiyi xidmət yerləşdirmə risklərini aradan qaldırmaq, mövcudluğu artırmaq və ya həll performansını optimallaşdırmaq məqsədlərinə əsaslanan texniki və ya iş nəticələrini əldə etməyə kömək etmək üçün bir sıra fəaliyyətlərdən ibarətdir. Proqramlı yanaşmadan istifadə edərək Microsoft resursu uyğunluq boşluğunun təhlili, işə qəbul, optimallaşdırma, biliyin ötürülməsi, dizaynın təsdiqlənməsi və tətbiq planını əhatə edə biləcək, lakin bunlarla məhdudlaşmadan cəlb edilmə üzrə lazım olan fəaliyyətlər toplusunu müəyyən edəcək.

Digər proaktiv	Paket		
	C	A	P
<b>Proaktiv kreditlər</b>		+	+

**Proaktiv kreditlər:** Mübadilə edilə bilən xidmətlərin dəyəri İş Orderindəki kreditdə ifadə edilmişdir. Proaktiv kreditlər bu sənəddə qeyd edildiyi kimi daha sonra Microsoft Xidmətlərinin nümayəndəsi tərəfindən təyin edilmiş cari qiymətlərlə bir və ya daha çox müəyyən edilmiş əlavə xidmətlərə dəyişdirilə və ya tətbiq edilə bilər. Mövcud əlavə xidmətləri seçdikdən sonra, biz bu xidmətin dəyərini kredit balansınızdan çıxacaq və yuvarlaqlaşdıracağıq.

## Reaktiv xidmətlər

Reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Aşağıdakı reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda).

Reaktiv xidmət növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Məsləhətli Dəstək</b>	✓	✓	✓
<b>Problemin həlli üzrə dəstək</b>	✓	✓	✓
<b>Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi</b>	✓	✓	✓



Reaktiv xidmət növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Yerində dəstək</b>		+	+
<b>Kök səbəbin təhlili</b>		+	+
<b>Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə</b>		+	+
<b>Geniş Hotfix dəstəyi</b>	✓	✓	✓
<b>Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri</b>		+	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

**Məsləhətli Dəstək:** Qısa müddətli (altı saat və ya daha az müddət) və planlaşdırılmamış problemlər üzrə IT peşəkarları üçün telefon əsaslı dəstək. Məsləhətli dəstəyə sizə ümumi dəstək problemlərinin qarşısını almaq üçün Microsoft texnologiyalarını istismar və icra etməkdə, eləcə də sistem problemləri ehtimalını azaltmaqda kömək etmək üçün məsləhət, rəhbərlik və bilik ötürülməsi daxil ola bilər. Quruluş, həllin inkişafı və fərdiləşdirmə ssenariləri bu Məsləhət xidmətlərinin əhatə dairəsindən kənarıdır.

**Problemin həlli üzrə dəstək:** Microsoft məhsullarından istifadə edilən zaman aşkarlanan xüsusi problemlər üçün bu dəstək xidmətinə Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu şəkildə işləməmək kimi xüsusi problemin, xəta mesajı və ya funksionallığın sazlanması daxildir. Problemlər telefon və ya internet vasitəsilə bildirilə bilər. Xidmət və məhsullar üçün dəstək sorğuları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə ehtiva edilmir və Microsoft Services onlayn portalında idarə edilir.

Ciddilik səviyyəsi və Microsoft tərəfindən təyin edilmiş ilkin cavab vaxtları aşağıdakı problemin həlli cədvəllərində ətraflı qeyd edilmişdir.

Sorğunuza əsasən biz çoxsaylı satıcıların cəlb olunduğu mürəkkəb məhsul problemlərini həll etməyə kömək kimi üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik, lakin bu məhsulu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.

Problemin ciddilik səviyyəsi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin təxmini cavab vaxtlarını və sizin məsuliyyətlərinizi müəyyən edir. Siz biznesin təşkilatınıza olan təsiri və bizimlə məsləhətləşməklə bağlı məsuliyyət daşıyırsınız və Microsoft müvafiq ciddilik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsir tələb etdiyi zaman problemin qüvvədə olma müddətində siz ciddilik səviyyəsinin dəyişdirilməsini tələb edə bilərsiniz.

### Əsas dəstəklə problemə cavab

Əsas dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
<b>Standart biznes təsiri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orta itki və ya xidmətlərin deqradasiyası, lakin iş əlaqəli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş saatları ərzində səkkiz saat və ya daha az müddətdə ilk zəng edilməlidir<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemin sahibi barədə dəqiq əlaqə məlumatı</li> </ul>

Əsas dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
	<ul style="list-style-type: none"> <li>şəkildə davam etdirilə bilər</li> <li>Səkkiz saat ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yalnız iş saatları ərzində səy göstərilməlidir<sup>1</sup></li> <li>Sorğuya əsasən 24x7 rejimində səy göstərilməlidir<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 saat ərzində cavab</li> <li>24x7 rejimində səy göstərilməsi sorğusu verilərsə, siz 24x7 rejiminə uyğunlaşmaq üçün müvafiq resurlar təyin edəcəksiniz<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Ciddi biznes təsir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</li> <li>Bir saat ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng</li> <li>24x7 rejimində davamlı səy<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resurların təyin edilməsi<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> İş saatları yerli standart vaxtla 9:00 və 17:30 arasında müəyyən edilməli və bayram günləri və həftə sonları buradan istisna edilməlidir. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

<sup>2</sup> Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya davamlı problem həlli səylərinə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

### Qabaqcıl dəstəklə problemə cavab

Qabaqcıl dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
<b>Standart biznes təsiri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orta itki və ya xidmətlərin deqradasiyası, lakin iş əlaqəli şəkildə davam etdirilə bilər</li> <li>Dörd saat ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş saatları ərzində dörd saat və ya daha az müddətdə ilk zəng edilməlidir<sup>1</sup></li> <li>Yalnız iş saatları ərzində səy göstərilməlidir<sup>1</sup></li> <li>Sorğuya əsasən 24x7 rejimində səy göstərilməlidir<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemin sahibi barədə dəqiq əlaqə məlumatı</li> <li>24 saat ərzində cavab</li> <li>24x7 rejimində səy göstərilməsi sorğusu verilərsə, siz 24x7 rejiminə uyğunlaşmaq üçün müvafiq resurlar təyin edəcəksiniz<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Ciddi biznes təsir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün</li> </ul>

Qabaqcıl dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir saat ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 saat sonra ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilmişdir</li> <li>24x7 rejimində davamlı səy<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>müvafiq resurların təyin edilməsi<sup>2</sup></li> <li>Dörd iş saati ərzində dəyişikliyə nəzarət bölməsindən cavab</li> </ul>

<sup>1</sup> İş saatları yerli standart vaxtla 9:00 və 17:30 arasında müəyyən edilməli və bayram günləri və həftə sonları buradan istisna edilməlidir. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

<sup>2</sup> Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızda davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

### Göstəricili dəstəklə problemə cavab

Göstəricili dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
<b>Standart biznes təsiri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orta itki və ya xidmətlərin deqradasiyası, lakin iş əlaqəli şəkildə davam etdirilə bilər</li> <li>Dörd saat ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş saatları ərzində dörd saat və ya daha az müddətdə ilk zəng edilməlidir<sup>1</sup></li> <li>Yalnız iş saatları ərzində səy göstərilməlidir<sup>1</sup></li> <li>Sorğuya əsasən 24x7 rejimində səy<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 rejimində səy göstərilməsi sorğusu verilərsə, siz 24x7 rejiminə uyğunlaşmaq üçün müvafiq resurlar təyin edəcəksiniz<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Ciddi biznes təsir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</li> <li>30 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</li> <li>30 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilib</li> <li>24 saatdan sonra sizin tərəfinizdən müştəri razılaşmasına əsasən resurslar təyin edilir</li> <li>24x7 rejimində davamlı səy<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baş icraçılarımızla müvafiq əlaqələr, bizim tələbimizə əsasən</li> <li>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resurların təyin edilməsi<sup>2</sup></li> <li>Sürətli çıxış və cavab</li> </ul>

Göstəricili dəstək	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış<sup>3</sup></li> <li>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</li> </ul>	

<sup>1</sup> İş saatları yerli standart vaxtla 9:00 və 17:30 arasında müəyyən edilməli və bayram günləri və həftə sonları buradan istisna edilməlidir. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

<sup>2</sup> Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızı davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik

<sup>3</sup> Bütün dəstək yerlərində və ya bütün Microsoft texnologiyaları üçün müvafiq olmaya bilər.

**Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi:** Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi dəstək xidmətinin çatdırılmasının vaxtılı vaxtında olması və yüksək keyfiyyətini təmin etmək üçün dəstək təmin edir. Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi bütün dəstək sorğularında Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi üçün istifadə ediləcəkdir. Aşağıda əlaqədar ilkin Paket dəstəyi üçün xidmətlər göstərilmişdir:

**Təməl Dəstək:** Standart və ciddi biznes təsirlərinin ciddiliyi üçün xidmət iş saatları ərzində müştəri sorğusuna əsasən xidmət çatdırma resurslarına təmin edilir. Bu resurslar tələb edildikdə yüksəliş yeniləmələri də təmin edə bilər.

**Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək:** Yuxarıda göstərilmiş Qəzalara cavab cədvəllərinə əsasən standart biznes təsir ciddiliyi olan problemlər üçün xidmətlər sorğu verildikdə yüksəliş yeniləmələri Microsoft resursu tərəfindən iş saatları ərzində müştərinin sorğusuna əsasən təmin edilir. Ciddi biznes təsirin ciddiliyi olan problemlər üçün geniş yüksəliş prosesi işə salınır və Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək üçün avtomatik icra edilir. Təyin edilmiş Microsoft resursu bundan sonra sizi status yeniləmələri və fəaliyyət planı ilə təmin etməklə davamlı texniki prosesin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.

Qeyri-ış saatları üçün əlavə kompensasiya almaq məqsədilə siz əlavə Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi saatları satın ala bilərsiniz.

**Ərazidə dəstək:** Qabaqcıl və Göstəricili dəstək üçün yerində reaktiv dəstək sizin ofislərinizdə xidmət göstərir. Bu xidmət Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır və ofislərinizə gəlmək üçün əlavə xərcin ödənilməsinə tələb edir.

**Kök səbəbin təhlili:** Hadisədən öncə xüsusilə tələb edildikdə, biz bir qəza və ya bir-biri ilə bağlı bir neçə problemin potensial səbəblərini ətraflı şəkildə təhlil edəcəyik. Jurnal faylları, şəbəkə çıxışları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz. Kök səbəbin təhlili yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alına bilər.

**Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə:** Siz Proaktiv dəstəyin idarə edilməsini təmin etmək üçün əlavə saatlar satın almağı seçə bilərsiniz. Bu resurslar uzaqdan idarə ediləcək və yazılı şəkildə razılaşdırılmış saat qurşağına əsasən iş saatları ərzində çatdırılacaqdır. Bu xidmət ingilis dilində təmin edilir və mümkün olduqda sizin ana dilinizdə təmin edilə bilər. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

**Genişləndirilmiş Düzəlişlər üzrə Dəstək:** Geniş Hotfix Dəstəyi sizə seçilmiş Microsoft proqram təminatı üçün Dəqiq təyin edilmiş Həyat dövrü barədə Geniş Dəstək Mərhələsinə daxil olmuş qeyri-təhlükəsizlik hotfixləri üçün sorğu verməyə imkan verir. Bunlar <http://support.microsoft.com/lifecycle> sahifəsindəki Siyasət bölməsində qeyd edilmişdir. Xidmətə xas rekvizit və limitlər:

- Geniş Hotfix Dəstəyin mövcudluğu aşağıdakı məhsul/məhsul ailələri ilə məhdudlaşdırılır:
  - Tətbiqlər: Ofis
  - Dinamika: AX, CRM
  - Server: Exchange Serveri, SQL Serveri, Sistem Mərkəzi (Konfigurasiya Meneceri çıxmaq şərtilə), Windows Serveri
  - Sistemlər: Windows client, Windows Embedded əməliyyat sistemləri
- Xüsusi məhsul versiyaları üçün qeyri-təhlükəsizlik hotfix mövcudluğu barədə ən yeni məlumat üçün burada məhsulun həyat dövrü barədə qeydlərə baxın.
- Qeyri-təhlükəsiz hotfix-lər üçün sorğularınıza cavab vermək üçün ticari cəhətdən əsaslı səylərimiz olsa da, siz razılaşsınız ki, hotfix yaradıla və ya təmin edilə bilməyəcəyi vaxtlar ola bilər.
- Hotfix-lər xüsusi probleminizi ünvanlamaq üçün hazırlanıb və reqressiya testindən keçirilməyib.
- Hotfix-lər bizim yazılı razılığımız olmadan səlahiyyətsiz üçüncü tərəflərə ötürülə bilməz.
- Hotfix çatdırma vaxtları ingilisdilli olmayan versiyalar üçün fərqlənə bilər və lokalizasiya xərcləri tətbiq oluna bilər.
- Biz əlavə funksiyalar, xassələr, yeniləmələr və ya dizayn dəyişiklikləri tətbiq etməyəcəyik. Biz yalnız problem yaranmış məhsul, məlumat itkisi problemini ünvanlandıracaq və ya məhsulun sənədləşdirilmiş funksionallığından maddi şəkildə çıxacağıq.

**Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri:** Reaktiv və proaktiv ssenarilərdə xüsusi kibertəhlükəsizliklə bağlı kömək təklif edir («Kibertəhlükəsizlik xidmətləri»). Bu xidmətlər hədəf kiber hücumlar riskini azaltmağa, təhlükəsizlik böhranı ilə bağlı vəziyyətlərə daha yaxşı hazırlaşmaq və ya aktiv təhlükəsizlik güzəştini araşdırmağa kömək edir. Kibertəhlükəsizlik Xidmətləri dəstək xidmətləri üzrə fərdiləşdirilmiş proqramı təmin edir, onun üçün əlavə ödəniş edilməlidir və İş Sifarişinizdə istinad olunan Qoşmada müəyyən olunur.

### **Xidmət təminatının idarə olunması**

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM) burada və ya İş Orderinizdə əksi qeyd edilmədikdə dəstək xidmətləri ilə birgə təmin edilir və satınalmanız üçün İlk Paket dəstək xidmətləri ilə müəyyən edilir. Əlavə çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman əlavə ediləcək.

**Əsas dəstək:** SDM xidmətləri rəqəmsal şəkildə və ya mütəxəssislər qrupu tərəfindən təmin edilir.

**Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək:** SDM xidmətləri rəqəmsal şəkildə və xüsusi müştəri hesab meneceri tərəfindən təmin edilir. Adı çəkilən bu resurs uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər.

### Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsinin əhatə dairəsinin təfərrüatları

Aşağıdakı SDM xidmətləri satın alınan İlkin Paket ilə müəyyən edildiyi kimi təmin edilir:

Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətinin növləri	Paket		
	C	A	P
<b>Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi</b>	✓	✓	✓
<b>Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi</b>	✓	✓	✓
<b>Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi</b>	✓	✓	✓
<b>Vahid Dəstəyin İcrası</b>	✓	✓	✓
<b>Buludla bağlı Uğur Proqramı</b>		✓	✓
<b>İcraedici Mühasibətlərin İdarə edilməsi</b>		✓	✓
<b>Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi</b>		+	+
<b>Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi</b>		+	+

✓ - İlkin Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

⊕ - Satın alınmış əlavə xidmət.

**Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi:** Sizin Dəstək Xidməti Administratorunuza Vahid Dəstək Xidmətlərinin istifadəsini idarə etmək barədə təmin edilən və sizi Vahid Dəstək üzrə rəqəmsal və reaktiv xidmətlərdən istifadəyə hazırlayan bələdçilik və məlumat.

**Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi:** Sizinlə gələcək məhsul və xidmət funksiyaları və dəyişikliklər barədə paylaşılan məlumat, eləcə də Microsoft texnologiyaları üzrə təhlükəsizlik bülletenləri.

**Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi:** Microsoft texnologiya və xidmətlərinə sərmayələrinizdən daha çox yararlanmanıza kömək etmək üçün təşkilatınızda dəstək proqram xidmətlərini planlaşdırmaq, məqsədlərini müəyyən etmək və idarə etmək üçün hazırlanmış fəaliyyətlər.

**Əsas dəstək:** Xidmətlər Microsoft tərəfindən İlkin Paket dəstəyinə daxil olan imkanlardan və təşkilatınızın satın almış ola bildiyi məhdud əlavə xidmətlərdən faydalanmanız üçün tövsiyə edilə bilər.

**Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək:** Microsoft İlkin Paket dəstəyinə daxil edilən imkanlardan, eləcə də satın almış ola bildiyiniz əlavə xidmətlərdən yararlanaraq əsas biznes və texnologiya nəticələrinə nail olmaqda kömək etmək üçün nəzərdə tutulan müxtəlif xidmətləri tövsiyə edə bilər.

**Vahid Dəstəyin İcrası:** Vahid Dəstək xidmətlərinin vaxtında istifadəsini təmin etmək məqsədilə ilə Vahid Dəstək icrasını, eləcə də onlayn dəstək portalında, özünə xidmət imkanlarının təqdimatı və təşviqatını dəstəkləyən fəaliyyətlər.

**Buludla bağlı Uğur Proqramı:** Sizi Microsoft bulud texnologiyalarının icrası, tətbiqi və dəyərlərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə səlahiyyətlandıraraq xüsusi bulud nəticələrinə nail olmanıza kömək etmək daxil olmaqla planlaşdırma və çatdırma xidmətləri.

**İcraedici Mühəsibətlərin İdarə edilməsi:** Microsoft Dəstək komandasının təşkilatınızın strateji üstünlüklərinə uyğunlaşmasını və əsas biznes və texnoloji qərar qəbulunda iştirakını təmin etmək üçün bir sıra fəaliyyətlər.

**Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi:** Siz əvvəldən müəyyən edilmiş iş planının bir hissəsi kimi xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətini təmin etmək üçün bu sənəddə xüsusilə dəqiq göstərilməyən əlavə fərdi SDM resurslarının satın alınmasını seçə bilərsiniz. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

**Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi:** Siz müştəri hesabı menecerinə ofisə ziyarət sorğusu verə bilərsiniz, lakin bunun üçün əlavə xidmət haqqı ödənilməlidir. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

### 4.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər

İlkin Paketin bir hissəsi kimi təmin edilmiş xidmətlərə əlavə olaraq və ya əlavə xidmətlərin özü kimi aşağıdakı əlavə genişləndirilmiş xidmət və həllər satın alınabilir. Genişləndirilmiş xidmət və həllər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilir və İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilə bilər.

Xidmət	Paket		
	C	A	P
<b>Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi</b>		+	+
<b>Sürətli Cavab</b>		+	+
<b>Azure tədbir idarəetməsi</b>			

Xidmət	Paket		
	C	A	P
<b>Office 365 Engineering Direct</b>			
<b>İstehsalçı Dəstəyi</b>		<b>+<sup>1</sup></b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək</b>		<b>+</b>	<b>+</b>

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

+<sup>1</sup> - Məhdud maksimal sayda satın alına bilən əlavə xidmət.

### Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi

**Mühəndislik üzrə Xüsusi Dəstək (DSE):** DSE xidmətləri əvvəlcədənrc müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş profilaktik xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilə bilən fərdi saatlar bloku kimi alına bilər.

Saatlar kimi alındıqda DSE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldığınız saatlardan çıxılır.

Əvvəldən müəyyən edilmiş DSE təklifləri sizin mühitinizə uyğunlaşdırılır və sizə istədiyiniz nəticəyə nail olmağa kömək edir. Bu təkliflərə tələb edilən əvvəldən müəyyən edilmiş proaktiv xidmətlər daxildir.

DSE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfigurasiyasını qoruyub saxlamağa yardım etmək
- Dəstək xidmətlərindən və əlaqədar çatdırılmalı nəticələrdən istifadə ilə bağlı sənədləşmə və sizinlə paylaşma tövsiyələri (məs., dəstək imkanının yoxlanması, sazlığın yoxlanması, seminarlar və risk qiymətləndirmə proqramları)
- Yerləşdirmə və istismarla bağlı fəaliyyətlərinizi Microsoft texnologiyalarının planlaşdırılmış və mövcud icrasına uyğunlaşdırmağa kömək edin
- İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin
- Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarınızın sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək
- Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək

DSE alınma üsullarından asılı olmadan resurslar işin başlanması ilə keçirilən toplantı zamanı tərəflərin razılığı əsasında ayrılır, prioritetləşdirilir və təyin olunur və xidmətlərin göstərilməsi planının bir hissəsi kimi sənədləşdirilir.



### Xidmətə xas rekvizit və limitlər

- DSE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, DSE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- DSE xidmətləri normal iş saatlarında mövcuddur (bayram günləri və həftə sonları istisna olmaqla yerli standart vaxtla saat 9:00 - 17:30 arasında).
- DSE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Orderinizdə qeyd edilən xüsusi Microsoft məhsul və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- DSE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.

### Sürətli Cavab

**Sürətli Cavab:** Sürətli Cavab, texniki ekspertlərə dəstək hadisələrini yönləndirmək və lazım olduqda bulud servis əməliyyatları üzrə işçi heyətlərinə bir çıxış yolu göstərməklə, bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təmin edir.

Microsoft Azure komponentləriniz üçün Sürətli Cavab xidmətləri almaq üçün müvafiq bulud xidməti portalından hadisəni bildirməlisiniz. Sizin Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınızı birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi növbəsinə keçiriləcək və burada xüsusi təyin edilmiş mühəndislər komandası bulud xidmətlərinin ekspertizası ilə onlara baxacaq. Bu komandanın inkişaf barədə ilkin bilikləri alması üçün siz Azure sisteminin istismarı və məlumat bazası ilə bağlı sənədləri, eləcə də mərhələ və yük balans planlarını (mümkün olduqda) təmin etməlisiniz. Problemlərə həllə məşğul olan standart məhsul dəstəyi mütəxəssislərinin baxması tələb edildikdə, Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində əsas məsuliyyəti üzərinə götürür.

Azure komponentləri üçün problemin həlli üçün cavab vaxtları aşağıdakı cədvəldə göstərilmişdir və hər hansı gözlənilən İlk Paket üzrə dəstəyin cavab vaxtlarını keçir. Sürətli Cavab Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rabbit Xidmətləri, Hesablaşma və Abunəlik İdarəetməsi, Universal Çap, M365 üçün test bazası və ya Microsoft Mesh-i ehtiva etmir.

Sürətli Cavabın satın alınması resursların mövcudluğundan asılıdır. Lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin.

Sürətli Cavab	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
<b>Ciddi biznes təsir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</li> <li>• 15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</li> <li>• 24x7 əsasla davamlı səylər<sup>1</sup></li> <li>• Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə<sup>2</sup></li> <li>• Microsoft daxilində bulud xidməti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baş icraçılarımızla müvafiq əlaqələr, bizim tələbimizə əsasən</li> <li>• 24x7 rekimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi<sup>1</sup></li> <li>• Sürətli çıxış və cavab</li> </ul>

Sürətli Cavab	Ciddilik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
		əməliyyatları komandalara sürətli yüksəliş <ul style="list-style-type: none"> <li>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</li> </ul>	

<sup>1</sup> Problem həlli çalışmalarına davam etməyimiz üçün lazımi resurs və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, say göstərmək üçün ayırdığımız 7x24 vaxtı azaltmalıyıq

<sup>2</sup> Sürətli Cavabla Problemin Həllinə Dəstək xidmətləri yalnız ingilis və yapon dillərində mövcuddur.

## Azure Tədbir İdarəetməsi

Microsoft Azure Tədbirlərin idarə edilməsi («AEM») kritik müştəri tədbirlərindən öncə, ərzində və sonra geniş dəstək təmin edir («Tədbir»). Kritik tədbir yüksək biznes təsiri və/yaxud müştəri üçün pik tələb müddəti kimi müəyyən edilir və xidmətin mövcudluğu və göstəricilərin ən yüksək səviyyədə olmasını tələb edir. Tədbirlər müştəri hesab meneceri tərəfindən ən azı tədbirdən 8 həftə öncə təsdiq edilməlidir.

AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən tədbirləri dəstəkləyir. Həllin tərffüatları və yüksəkliyi Azure xidmətləri AEM komandası ilə real tədbirdən kifayət qədər uzun müddət öncə, lakin qiymətləndirmədən gec olmaq paylaşılmalıdır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi AEM komandası:

- Həlli qiymətləndirəcək və tanış olacaq
- İş müddəti və sabitliyə təsir edən mümkün problem və riskləri müəyyən edəcək
- Davamiyyət perspektivindən arzu edilən nəticələri müəyyən edəcək
- Həll üçün xidmət çatdırma planı hazırlayacaq və əməl edəcək

AEM dəstək komandası həllərin mövcudluğu və Tədbir gününün icrasına təsir edə bilən problemləri həll etmək üçün tövsiyə edilən və tələb edilən hərəkətlər siyahısını təmin edəcək.

Tədbir müddətində AEM komandası Tədbirin tərffüatlarından məlumatlı olacaq və həllə təsir edən problemləri həll etməyə hazır olacaq.

Siz Tədbirdən iki həftə öncə, Tədbir müddətində və Tədbirdən bir həftə sonra\* həll üçün Problemin həllində dəstək sorğusu verə bilərsiniz.

Tədbir İdarəetməsi	Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
<b>Ciddi biznes təsiri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha tez müddətdə baş verir və sürətli şəkildə Microsoft-dan Microsoft Azure xidmətləri üçün bulud əməliyyatları komandasına çatdırılır<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baş icraçılarımızla müvafiq əlaqələr, bizim tələbimizə əsasən</li> <li>24x7 rekimində davamlı sayın göstərilməsi üçün</li> </ul>

Tədbir idarəetməsi	Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlədiyiniz cavab
	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kirik vəziyyət meneceri 30 dəqiqə içində və ya daha qısa müddətdə təyin olunur.</li> <li>24x7 əsasla davamlı səylər<sup>1</sup></li> <li>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məsul komandalara sürətli çıxış</li> <li>Həllərin konfigurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər</li> <li>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>müvafiq resurların təyin edilməsi<sup>1</sup></li> <li>Sürətli çıxış və cavab</li> </ul>

<sup>1</sup> Problem həlli çalışmaları davam etməyimiz üçün lazımi resurs və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, say göstərmək üçün ayırdığımız 7x24 vaxtı azaltmalıyıq

<sup>2</sup> AEM problemin həllinə dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur

\* Tədbirdən öncə və ya sonra təqdim edilmiş Problemlərin Həllinə Dəstək sorğusu Standart biznes təsiri ciddiliyi kimi ünvanlandırılacaqdır

Tədbirdən sonra siz həlliniz üçün Kritik biznes təsiri ciddilikli hadisələrlə bağlı kök səbəblərin araşdırılması sorğusu verə bilərsiniz. Mümkün olduqda biz gələcəkdə problemlərin qarşısının alınması ilə bağlı tövsiyələr verəcəyik.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Microsoft Office 365 məhsulunun icarəçiləri və ya Office 365 mühəndis komandası ilə əlaqəni ehtiva edən icarəçilərin əsas iş yükləri üçün geniş dəstək təmin edir. Bu xidmət qeyd edilmiş icarəçi və ya icarəçilər üçün, və əlavə xidmət haqqı ilə mövcud olacaq və həmçinin İş orderində istinad edilmiş nümayişdə müəyyən ediləcək.

## İstehsalçı Dəstəyi

**İstehsalçı Dəstəyi:** Proqramın bütün inkişaf dövrü ərzində Microsoft platformasında proqram quran, istismar edən və dəstəkləyən istehsalçılar üçün dərin bulud və texniki buludlara əsasən texniki dəstək təmin edir.

İstehsalçı Dəstəyi geniş dəstək xidməti göstərir və müştərini bulud quruluşu, həssaslığın qiymətləndirilməsi, ALM/DevOps həlləri, təhlükəsiz inkişaf dövrü, kod yoxlamaları, göstərici və monitoring,

proqramın müasirləşdirilməsi, (IoT) tətbiqi və idarə edilməsi, təlim və testlə əmin edir. İstehsalçı Dəstəyi əlavə ödənişlə mümkündür.

### Həllədiçi Missiya üçün dəstək

**Həllədiçi Missiya üçün Dəstək:** Müəyyən edilmiş Microsoft məhsulları üçün yüksək səviyyəli dəstək və İş Orderində qeyd edildiyi kimi ciddi missiya həllinin bir hissəsi olan Onlayn Xidmətləri təmin edir. Ciddi Missiya üçün dəstək xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər.

## 4.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək

### Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış

Microsoft-un Ümumi Müəssisə dəstək xidmətləri ilə əlaqədar çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir. Çoxsaylı ölkələrdə dəstək strukturunun təsviri aşağıdakı kimidir:

- **Host:** Bu, Microsoft-un ümumi dəstəyi üçün İş orderinə əsasən müqavilə bağladığınız Dəstək məntəqəsidir. Əksi qeyd edilmədikdə, bu, sizin təyin edilmiş müştəri hesab mecerinizin əsas iş yeri olacaqdır.
- **Aşağı axın:** Bu, xidmətləri qəbul etmək üçün Host məkanından fərqli olan, İş orderinizdə Microsoft ümumi müəssisə dəstəyi almanız üçün təyin edilmiş dəstək məkanıdır və bu yer üçün satınalma xidmətlərinə tabedir.

### Satın almaq haqqında

SCSD çoxsaylı ölkədə mövcud olan dəstək xidmətlərini təsvir edir. Xüsusi xidmətlər və əlaqədar kəmiyyət, mümkün olduqda, Dəstək məkanı ilə əlaqədar İş orderində qeyd ediləcəkdir.

Burada təsvir edilmiş xidmətlər Host iş orderində təsvir edilmiş Dəstək məkanına çatdırıla bilər və Host tərəfindən aşağıdakı düzəlişlər edilməklə Microsoft Ümumi Müəssisə Dəstəyinin bir hissəsi kimi təyin edilə bilər:

- **İlkin paket xidmətləri:** Əksi xüsusilə qeyd edilmədikdə İlkin paket xidmətləri («✓» ilə qeyd edilənlər) təyin edilmiş Dəstək məkanlarınızda mövcud olacaq və ya Host tərəfindən Host İş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarına təyin ediləcəkdir.
- **Reaktiv Xidmətlər:** Reaktiv xidmətlər aşağıdakılar istisna olmaqla Host tərəfindən uzaqdan təmin edilə bilər:
  - **Yerində dəstək:** Əvvəldən satın alınmış reaktiv yerində dəstək xidmətləri İş orderində təyin edildiyi kimi İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə, Dəstək məkanlarında mövcud olacaq.
    - «Kritik biznes təsiri» səviyyəsi olan problemlərin həllində dəstək vəziyyəti ərzində, əvvəldən satın alınmış Yerində dəstək resursları təyin edilmiş və təyin edilməmiş Dəstək yerlərinə payalana bilər.
- **Xidmət təminatının idarə olunması (SDM):** İş orderində qeyd edildiyi kimi SDM təyin edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanlarına çatdırıla bilər. İlkin paketinizə daxil edilən SDM xidmətlərinin mövcudluğu Host tərəfindən təyin ediləcək və Host müştəri hesabı meneceri tərəfindən idarə ediləcəkdir. SDM çatdırılması Host məkanın iş saatları ilə məhdudlaşdırılacaq. Əlavə SDM xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman tələb ediləcəkdir.
  - **Əlavə SDM:** İş orderində qeyd edildiyi kimi əlavə SDM resursları Host və Aşağı dəstək yerləri üçün satın alınla bilər və təyin edilmiş Dəstək məkanına çatdırılacaqdır. Resursların mövcudluğu və yuxarıdakılara əsaslanır.

Əlavə xidmətlərin mövcudluğu (yuxarıdakı Dəstək cədvəllərində «+» ilə qeyd edilənlər) aşağıdakı kimidir:

- **Profilaktik Xidmətlər**
  - Siz kəmiyyəti İş orderinizdə qeyd edilən və İş orderində qeyd edilən Dəstək xidmətlərində mövcud olan (İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə) Proaktiv xidmətləri ala bilə bilərsiniz.
- **Texniki baxış xidmətləri - Kök səbəbin təhlili:** Satın alınmış xidmətlər təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.
- **Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** STA xidmətləri İş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır (İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə) və resursların mövcudluğuna tabedir.
- **Genişləndirilmiş xidmət və həllər:** Bütün genişləndirilmiş xidmət və həllər Host və ya Aşağı dəstək məkanlarında istifadə üçün satın alınabilir. Mövcudluğa əsaslanır. Başqa məhdudiyətlər tətbiq edilə bilər.
- Digər satın alınmış dəstək xidmətləri İş orderində təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.

#### Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar

Burada qeyd edilən şərt və qaydalardan və İş orderinizdən əlavə bizim xidmətləri çatdırmamız aşağıdakı prerekvizit və fikirlərə əsaslanır:

- Biz təyin edilməmiş dəstək məkan(lar)ınızda heyətə Host və ya Aşağı dəstək məkanına və İş orderində təyin edilmiş xüsusi dəstək məkanı üçün satın alınmış uzaq Proaktiv xidmətlərdə iştirak etməyə icazə verə bilərik. Bu cür iştirak Microsoft tərəfindən icazə verilməlidir.
- Proaktiv kreditlər yalnız İş orderində qeyd edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanları arasında dəyişdirilə bilər (bildiriş verilən hallardan başqa). Bütün mübadilələr perspektivdə olan Dəstək məkanlarındakı Proaktiv kreditlər üçün cari valyuta və kurslara əsaslanır. Cari kurslar Microsoft xidmət nümayəndəsi tərəfindən təmin edilə bilər. Bölünən Proaktiv kreditlərlə nəticələnən bütün mübadilələr ən yaxın vahidə yuvarlandırılacaq. Proaktiv kreditlər İstisna edilmiş ölkələrə və ya onlardan mübadilə edilə bilməz.
- Müştəri satın alınmış dəstək xidmətlərinin Host və Aşağı dəstək məkanları arasında paylaşılması və ya mübadiləsi səbəbindən yaranan bütün vergi öhdəlikləri üçün müstəqil məsuliyyət daşıyır.
- İş orderinin qüvvədə olma müddətində icra edilən xidmət xərcləri və ya mübadilələr üçün yazılı müqavilə imzalanmalıdır.
- **Hesablaşma Konsolidasiyası:** Əksi qeyd edilmədiyi halda ödənilməli məbləğ üçün vahid hesab-faktura hazırlanmalı və İş Sifarişində qeyd edilən bütün Xidmət məkanları üçün bütün Xidmətləri ehtiva etməlidir. Vergilər Microsoft Signatory və sizin Host məkanınızın qiymətləndirməsinə əsaslanacaq. Müştəri əlavə vergilər üçün müstəqil məsuliyyət daşıyacaq.
- **Hesablaşma Konsolidasiyası ilə bağlı istisnalar:** Hindistan Respublikası, Çin Xalq Respublikası, Tayvan, Honq-Konq, Koreya Respublikası, Yaponiya, Yeni Zeland, Makau və Avstraliya (**bütün İstisna edilmiş ölkələr**) ərazisində çatdırılmaq üçün satın alınmış xidmətlərin hər biri üçün Dəstək məkanında çatdırılmalı olan xidmətlər qeyd edilmiş ayrıca İş orderi hazırlanmalıdır. Xidmətlər müvafiq Dəstək Məkanına çatdırılacaq və bütün müvafiq yerli vergiləri ehtiva edəcək.

#### 4.5 Əlavə şərt və qaydalar

Microsoft Vahid Dəstək xidmətləri aşağıdakı rekvizitlər və nəzəriyyələrə əsasən çatdırılır.

- Əsas paket reaktiv xidmətlər uzaqdan təyin etdiyiniz dəstək kontaktlarının yerlərinə təmin edilir. Bütün digər xidmətlər uzaqdan təyin edilmiş yerlərə və ya İş Orderində göstərilmiş yerlərə (yazılı şəkildə əksi göstərilmədikdə) çatdırılır.
- Əsas paket reaktiv xidmətlər ingilis dilində təqdim edilir və mümkün olduqda, danışiq dilində təmin edilə bilər. Bütün xidmətlər, yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, xidmətlər göstərən Microsoft services məkanının danışiq dilində və ya ingiliscə təqdim olunur.
- Biz ticari şəkildə buraxılmış və sizin bəyan edilmiş lisenziya qiymətləndirməsi və müqavilələrə və/və ya İş Sifarişinə edilmiş Əlavə A-da göstərilən hesablaşma hesab nömrəsinə əsasən satın aldığınız, eləcə də Microsoft tərəfindən <http://microsoft.com/licensing/contracts> ünvanında (və ya Microsoft-un müəyyən etdiyi saytda) Məhsul Şərtlərində dərc edilmiş (İş Orderində, bu Dəstək və Məsləhət Xidmətlərinin Təsvirinə Nümayişdə və ya <http://serviceshub.microsoft.com> onlayn dəstək portalında əksi qeyd edilmədikdə) Microsoft proqram təminatı və Onlayn Xidmət məhsullarının bütün versiyaları üçün dəstək təmin edirik.
- Əlavə olunmuş qoşmada başqa hal nəzərdə tutulmazsa, ilkin buraxılış və beta məhsulları üçün dəstək təmin edilmir.
- Bütün xidmətlər, eləcə də Dəstək İş Orderi müddətində və onun bir hissəsi kimi satın alınmış əlavə xidmətlər müvafiq İş Orderi müddətində istifadə edilmədikdə ləğv edilir.
- Xidmətlərin planlaşdırılması resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərik. Personalımız yalnız sizin icazə verdiyiniz sistemlərə daxil ola biləcək. Uzaq bağlantı yardımından istifadə etmək üçün siz bizə daxil olmaq icazəsi verməli və lazımı avadanlığı təqdim etməlisiniz.
- Bəzi xidmətlər müştəri verilənlərinizi saxlamağımızı, emal etməyimizi və onlara müraciət etməyimizi tələb edə bilər. Bunu edən zaman biz verilənlərin qorunması siyasətləri və proseslərinə uyğun olan Microsoft tərəfindən təsdiqlənmiş texnologiyalardan istifadə edirik. Bizim Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalarından istifadə etməyimizi istəsəniz, bu zaman müştəri məlumatının tamlığı və təhlükəsizliyi üçün yalnız sizin məsuliyyət daşıdığınızı anlayır və razılaşırsınız və Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalardan istifadə ilə bağlı Microsoft heç bir öhdəliyə malik deyil.
- Əvvəl planlaşdırılmış xidmətin ləğv edilməsini istəsəniz, Microsoft xidmətin 100 faizi qədər ləğvetmə haqqı tutmağı seçə bilər; ləğv etmə və ya təkrar planlaşdırma çatdırmanın ilk günündən 14 gün öncə bildiriş göndərməklə edilə bilər.
- Əlavə xidmətlər satın alan zaman biz çatdırılmanı icra etmək üçün xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsinin daxil edilməsini tələb edə bilərik.
- Siz xidmətin bir növünü sifariş etdikdə və başqa xidmət növünə dəyişmək istədikdə, İlkin Paketinizdə mövcud olan alternativ xidmətə ekvivalent dəyər tətbiq edə bilərsiniz (mümkün olduqda) və xidmət çatdırma resursunuzu razılaşıra bilərsiniz.
- Proqram təminatı üzrə Sığorta Faydaları 24x7 rejimli Problem Həlli Dəstəyi Halları (SA PRS Hadisələri və ya «SAB») ekvivalent dəyərə çevrilə bilər (Microsoft tərəfindən müəyyən edildiyi kimi) və İlkin Paket dəstəyi, Təyin edilmiş Dəstək Mühəndislərinin uyğun komponentləri və/və ya Genişləndirilmiş xidmət və həllərin uyğun komponentləri üçün xərclərlə istifadə edilə bilər. Sizin çatdırmanı idarə etmə resursunuz bu dəyər və xərcləri təsdiq edə bilər (müvafiq olarsa).

Dəstəyin ilk tarixindən və/və ya çoxillik Dəstək üzrə ildönümü tarixindən başlayaraq 30 gün sonra biz sizə İş Orderində qeyd edilən bu konversiya üçün çatışmayan SAB dəyərinin ekvivalentində qaimə göndərə bilərik. Proqram təminatının Sığorta Faydaları Məhsul şərtlərinin B sayılı əlavəsindəkilər daxil olmaqla burada qeyd edilən şərtlərə və Məhsul Şərtlərinə uyğundur. 2023-cü ilin fevral ayından başlayaraq İlkin Paket və ya dəstək müqavilənizin dəstək uyğunluğu meyarına təsir edə biləcək və ekvivalent hadisə dəyərində tənzimləmələrə səbəb ola bilən Problemin Həllində Dəstək faydalarına edilmiş dəyişikliklər kimi əlavə məlumatlar [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits) səhifəsində verilmişdir.

- Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkənizdə mövcud olmaya bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çatdırma resursu ilə əlaqə saxlayın.
- Siz bizim daxil olmağımıza icazə verdiyiniz yeganə qeyri-Microsoft kodunun sizin sahib olduğunuz kod olduğuna razılaşırsınız.
- Xidmətlərə Xidmət Nəticələri, siz və ya Microsoft şirkətinə məxsus kodla bağlı məsləhət və bələdçilik və ya digər dəstək xidmətlərinin birbaşa təminatı.
- Reaktiv xidmətlər təmin edən zaman Microsoft nümunə koddan başqa heç bir növ kod təqdim etmir.
- Müştəri dəstək xidmətlərinin icrası zamanı təmin edilən hər hansı kodun tətbiqi və saxlanması ilə bağlı risk və məsuliyyətləri üzərinə götürəcəkdir.
- Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.
- Xidmətlər müştərilər tərəfindən çatdırıla bilməz.
- Qabaqcıl və Göstəricili Dəstək İlkin Paketiniz varsa və yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəldən ödənilmişdirsə, biz səfər və yaşayış xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- GitHub Dəstək Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.
- **Qəbul edilən istifadə siyasəti** - Müştəri aşağıdakı hallarda Xidmət Nəticələrindən istifadə etməməlidir (və istifadə lisenziyasına malik olmamalıdır):
  - qanun, qayda, dövlət sərəncamı və ya göstərişi ilə qadağan edilmiş şəkildə;
  - başqalarının hüquqlarını pozmaq; və ya
  - Xidmət nəticələrindən istifadənin hər hansı şəxsin ölümü və ya ciddi bədən xəsarəti yaxud insana və ya ətraf mühitə ciddi ziyan (aşağıdakı Yüksək riskli istifadə bəndində göstərilənə istisna olmaqla) ilə nəticələnmə biləcəyi istənilən tətbiq və ya vəziyyətdə.

### **Yüksək riskli istifadə**

**XƏBƏRDARLIQ:** Müasir texnologiyalar yeni və innovativ yollarda istifadə edilə bilər və Müştəri bu texnologiyalardan xüsusi istifadənin təhlükəsiz olub-olmadığını nəzərə almalıdır. Xidmət Nəticələrinin xidməti dayandıran, korlayan, xəta verən və ya Xidmət Nəticələrinin hər hansı şəxsin ölümü və ya bədən xəsarəti və ya fiziki yaxud ətraf mühit zədələri ilə nəticələnmə biləcək digər problemlərə (birlikdə «Yüksək riskli istifadə») səbəb olan şəkildə istifadəni

dəstəkləmək üçün nəzərdə tutulmamışdır. Beləliklə, Müştəri Xidmət nəticələrini elə hazırlamalı və icra etməlidir ki, hər hansı pozulma, zədələnmə, xəta və ya digər problemlər yarandıqda insanlar, mülkiyyət və ətraf mühitin təhlükəsizliyi ümumi və ya xüsusi sənayedə əsaslı, müvafiq və hüquqi olan səviyyədən aşağı olmasın. Müştərinin Xidmət nəticələrindən Yüksək riskli istifadəsi onun öz riskidir. Müştəri Xidmət Nəticələri ilə bağlı Yüksək riski istifadə nəticəsində yarana bilən bütün ziyan, zərər və vəkil xidmət haqlarından, eləcə də Microsoft tərəfindən Müştəri xassələrinə əsasən Xidmət Nəticələrinin hazırlanması və çatdırılmasındakı etinasızlıq səbəbindən yaranan iddialardan azad və mühafizə etməyə razılıq verir. Yuxarıda qeyd edilən azad etmə öhdəliyi Müştəri ilə Müqavilədə qeyd edilən istənilən mühafizə öhdəliyinə əlavədir və heç bir məhdudiyət və ya istisna olmadan bu müqavilədə qeyd edilən öhdəliklərə tabe deyil.

- Əlavə rekvizitlər və fərzilləyər müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

#### 4.6 Sizin məsuliyyətləriniz

Microsoft Unified Support xidmətlərinin faydalarının optimallaşdırılması sizin müvafiq nümayişlərdə qeyd edilənlərdən əlavə aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməyiniz üçün lazımdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə bilər:

- Sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək.
- Aşağıda qeyd edilmiş İlk Paketdən asılı olaraq Microsoft dəstək veb saytı və ya telefonla dəstək sorğuları yaratmaq üçün məsuliyyət daşıyan reaktiv dəstək kontaktları təyin edə bilərsiniz. Bulud əsaslı xidmətləriniz üçün bulud administratorları müvafiq dəstək portalları ilə bulud dəstək sorğuları göndərə bilər.
  - Əsas Dəstək - 10-a (on) qədər adı çəkilən kontakt.
  - Qabaqcıl Dəstək - inimum 50 (əlli) adı çəkilən kontakt. Siz əlavə kontaktlar da ala bilərsiniz. Ətraflı məlumat almaq üçün, lütfən, müştəri hesabı meneceri ilə məsləhətləşin.
  - Göstərici Dəstəyi - Lazım olan kimi daxil edilmiş adı çəkilən kontaktlar.
- Onlayn xidmətlərlə bağlı dəstək sorğuları üçün bulud əsaslı xidmətlərlə məşğul olan Bulud administratorları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə dəstək sorğularını göndərməlidir.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınız problemin əsaslarını və Microsoft şirkətinə problemin yoxlanması və həllində köməklik göstərmək üçün problemi reproduksiya etmək imkanlarını anlamalıdır. Bundan əlavə sistem problemlərini həll etmək və Microsoft şirkətinə xidmət sorğularının təhlili və həllində köməklik göstərmək üçün bu kontaktlar dəstəklənən Microsoft məhsulları və sizin Microsoft mühitiniz barədə məlumatlı olmalıdır.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınızdan problemi müəyyən etmək və həll fəaliyyətləri keçirmək tələb edilə bilər (sizin sorğunuza əsasən). Buraya şəbəkə ciğirlərinin icrası, xəta mesajlarının alınması, konfigurasiya məlumatının toplanması, məhsul konfigurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatının yeni versiyalarının və yeni komponentlərin quraşdırılması və ya dəyişdirilməsi prosesləri daxil ola bilər.
- Siz satın aldığınız xidmətlərə əsasən xidmətlərin istifadəsində bizimlə əməkdaşlıq etməyə razılaşırsınız.



- Siz İş Orderində qeyd edilmiş kontaktlara hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat verməklə razılaşsınız.
- Siz məlumatınızı nüsxələmək və dağıdıcı xətalardan nəticələnən itmiş və ya dəyişdirilmiş faylların təkrar yaradılması üçün məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həm də proqram təminatı və verilənlərin bütövlüyü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazım olan prosedurların həyata keçirilməsində məsuliyyət daşıyırsınız.
- Siz mümkün olan yerdə vaxt keçdikcə xidmətlərlə bağlı təqdim edə bildiyimiz müştərinin məmnunluq sorğularına cavab verməyə razılaşsınız.
- Siz əməkdaşlarınız və ya podratçılarınızın hər hansı işgüzar səfər və xərcləri üçün məsuliyyət daşıyırsınız.
- Xidmət çatdırma resursu sizdən satın aldığınız xidmətə xas başqa məsuliyyətləri icra etməyinizi istəyə bilər.
- Bu dəstəyin bir hissəsi kimi bulud xidmətlərindən istifadə edən zaman siz ya mövcud abunəliyi ya da müvafiq onlayn xidmət üçün data planı almalı yaxud əldə etməlisiniz.
- Sizin Qabaqcıl və ya Göstəricili Dəstək Paketiniz varsa, siz müvafiq İş Orderinin bitmə tarixindən ən gec 60 gün öncədən lazımsız və ya müvafiq məlumatla birgə Proaktiv xidmətlər və genişləndirilmiş həll və xidmətlər üçün sorğular göndərməklə razılaşsınız.
- Sizin Qabaqcıl və ya Göstəricili Dəstək Paketiniz varsa, siz bizim yerində işləyən xidmət çatdırma komandamızı müvafiq telefon və yüksək sürətli internet bağlantısı ilə, eləcə də müvafiq olduqda daxili sistemlər və diaqnostik alətlərə çıxışla təmin etməyə razılaşsınız.

© 2021 Microsoft Corporation. Bütün hüquqlar qorunur. Microsoft Corp. şirkətinin icazəsi olmadan bu materialların hər hansı şəkildə istifadəsi və ya paylanması qəti şəkildə qadağan olunur.

Microsoft və Windows ABŞ və/yaxud digər ölkələrdə Microsoft Corporation-in qeydiyyatdan keçmiş əmtəə nişanlarıdır. Burada qeyd olunan mövcud şirkət və məhsulların adları öz müvafiq sahiblərinin əmtəə nişanları ola bilər.