

# „Microsoft Enterprise“ paslaugos

Palaikymo ir konsultavimo  
paslaugų aprašas

2021 m.  
spalio mėn.

# Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	2
2	„Microsoft Professional Services“ .....	3
	<b>2.1 Planavimo paslaugos</b> .....	3
	<b>2.2 Įgyvendinimo paslaugos</b> .....	3
	<b>2.3 Priežiūros paslaugos</b> .....	3
	<b>2.4 Optimizavimo paslaugos</b> .....	3
	<b>2.5 Mokymo paslaugos</b> .....	3
3	Konsultavimo paslaugos.....	4
	<b>3.1 Kaip pirkti</b> .....	4
	<b>3.2 Pritaikytosios konsultavimo paslaugos</b> .....	4
	<b>3.3 Konsultavimo paslaugų paketas</b> .....	5
	<b>3.4 Paslaugų aprašas</b> .....	5
	Planavimo paslaugos.....	5
	Įgyvendinimo paslaugos.....	7
	Optimizavimo paslaugos .....	7
	<b>3.5 Atsakomybės atsisakymas ir apribojimai</b> .....	7
	<b>3.6 Jūsų pareigos</b> .....	8
4	Palaikymo paslaugos.....	9
	<b>4.1 Kaip pirkti</b> .....	9
	<b>4.2 Paslaugų aprašas</b> .....	10
	Aktyvios paslaugos.....	10
	Reaktyviosios paslaugos .....	14
	Paslaugų teikimo valdymas .....	20
	<b>4.3 Pažangesnės paslaugos ir sprendimai</b> .....	22
	Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas.....	22
	Greitas atsakas .....	23
	„Azure“ įvykių valdymas .....	24
	Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos.....	25
	Kūrėjo palaikymas.....	26
	Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas .....	26
	<b>4.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos</b> .....	26
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga .....	26
	Kaip pirkti.....	26

Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos .....	27
<b>4.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos .....</b>	<b>28</b>
<b>4.6 Jūsų pareigos .....</b>	<b>30</b>

# 1 Apie šį dokumentą

„Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services“ aprašas suteikia Jums informacijos apie profesines paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“.

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

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

## 2 „Microsoft Professional Services“

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

### 2.1 Planavimo paslaugos

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

### 2.2 Įgyvendinimo paslaugos

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

### 2.3 Priežiūros paslaugos

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

### 2.4 Optimizavimo paslaugos

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

### 2.5 Mokymo paslaugos

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

## 3 Konsultavimo paslaugos

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

### 3.1 Kaip pirkti

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

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

### 3.2 Pritaikytosios konsultavimo paslaugos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3 Konsultavimo paslaugų paketas

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

### 3.4 Paslaugų aprašas

#### Planavimo paslaugos

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

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

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

Taip pat galimi šie Skaitmeninio konsultavimo paslaugų įsipareigojimų paketai:

**Skaitmeninio naudojimo skaitmeninio konsultavimo paketai:** Įsipareigojimas, vykdomas skaitmeninio konsultanto, sutelkiantis dėmesį į verslo dizainą ir keitimo procesą, siekiant valdyti skaitmeninę transformaciją kaip kliento vystomų verslo modelių dalį.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

## Igyvendinimo paslaugos

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

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

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

## Optimizavimo paslaugos

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

**IT paslaugų valdymas:** Paslaugų, skirtų padėti Jums atnaujinti savo senstelėjusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT valdymo paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti Jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu.

**Saugos paslaugos:** „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių.

## 3.5 Atsakomybės atsisakymas ir apribojimai

Paslaugų teikimas grindžiamas toliau pateiktomis išlygomis dėl atsakomybės ir apribojimais:

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

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

### 3.6 Jūsų pareigos

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

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

## 4 Palaikymo paslaugos

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

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

### 4.1 Kaip pirkti

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

Elementas	Aprašas
Bazinis paketas	<p>Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaktyvių ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) žiniatinklio paslaugas, derinys. Siūlomas paketais: pagrindiniu („C“), išsamiu („A“) arba našumo („P“) palaikymo, aprašytais šiame skyriuje.</p> <p>Į bazinę paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“ šiame skyriuje.</p> <p>Priklausomai nuo Jūsų bazinio paketo, jums taip pat gali būti taikomos specialios integruotos proaktyvios paslaugos, kurios bus nurodytos jūsų darbo užsakyme. Mes bendradarbiausime su Jumis, norėdami identifikuoti šias paslaugas prieš pradėdami sutartį arba kaip dalį savo paslaugų planavimo.</p>
Papildomos paslaugos	<p>Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu papildomos palaikymo paslaugos, įskaitant aktyvias paslaugas, gali būti įtrauktos į bazinį paketą ir šiame skyriuje rodomos su ženkliu „+“.</p>
Patobulintos paslaugos ir sprendimai	<p>Paramos paslaugos, kurios apima konkrečią „Microsoft“ produkto ar kliento IT sistemą, yra prieinamos, kad galėtumėte pridėti prie palaikymo bazinio paketo darbo tvarkos laikotarpiu ir šiame skirsnyje taip pat yra „+“.</p>

Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

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

## 4.2 Paslaugų aprašas

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

### Aktyvios paslaugos

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

### Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Koncepcijos pagrindimas</b>		+	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

### Įgyvendinimo paslaugos

Įgyvendinimo paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Vietoje teikiamos paslaugos</b>		+	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

**Priežiūros paslaugos**

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

✓ - Priedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

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

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

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

### Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Pritaikymo paslaugos</b>			+
<b>Su programų kūrimu susijusios paslaugos</b>		+	+
<b>IT paslaugų valdymas</b>		+	+
<b>Saugos paslaugos</b>		+	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

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

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

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

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

### Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Mokymas pagal poreikį</b>	✓	✓	✓
<b>Žiniatinkliai</b>	✓	✓	✓
<b>Bendrojo pobūdžio pokalbiai</b>		+	+
<b>Seminarai</b>		+	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

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

### Papildomos aktyvios paslaugos

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos)</b>		+	+
<b>Konsultantas palaikymo technologijų klausimais</b>			✓
<b>Aktyvusis spartintuvas</b>		+	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

Kitos aktyvios paslaugos	Paketas		
	C	A	P
<b>Aktyvūs kreditai</b>		+	+

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

## Reaktyviosios paslaugos

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

Reaktyviųjų paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Patariamoji pagalba</b>	✓	✓	✓
<b>Problemų sprendimo paslaugos</b>	✓	✓	✓
<b>Reaguojamojo pobūdžio paslaugų valdymas</b>	✓	✓	✓
<b>Palaikymo paslaugos vietoje</b>		+	+



Reaktyviųjų paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Pagrindinės priežasties analizė</b>		+	+
<b>Reaktyviojo palaikymo valdymo plėtinys</b>		+	+
<b>Papildomas karštųjų pataisų palaikymas</b>	✓	✓	✓
<b>Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos</b>		+	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

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

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir Jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai, pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad sunkumo lygis pasikeistų įvykio metu, jei tai turėtų įtakos verslui.

### Pagrindinis atsako į incidentą palaikymas

Pagrindinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<b>Standartinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nežymus sutrikimas ir nedidelis paslaugų kokybės pablogėjimas, tačiau darbą</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pirmasis skambučio atsakymas per aštuonias valandas ar trumpiau darbo valandomis<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiksli kontaktinė informacija apie bylos savininką</li> <li>Reaguojama per 24 valandas</li> </ul>

Pagrindinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>galima tęsti ribota apimtimi</li> <li>Reikia dėmesio per aštuonias valandas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problema sprendžiama tik darbo valandomis<sup>1</sup></li> <li>Gavus prašymą, pastangos 24x7 pagrindu<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jei prašoma teikti paslaugas 24x7, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte išlaikyti<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti negalima</li> <li>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pirmas atsakymas į skambutį per valandą arba greičiau</li> <li>Nuolatinės pastangos 24x7 pagrindu<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę<sup>2</sup></li> </ul>

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

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

### Išplėstinių pagalbos incidentų atsakas

Išplėstinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<b>Standartinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi</li> <li>Reikia dėmesio per keturias valandas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pirmasis skambučio atsakymas keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis<sup>1</sup></li> <li>Problema sprendžiama tik darbo valandomis<sup>1</sup></li> <li>Gavus prašymą, pastangos 24x7 pagrindu<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiksli kontaktinė informacija apie bylos savininką</li> <li>Reaguojama per 24 valandas</li> <li>Jei prašoma teikti paslaugas 24x7, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte išlaikyti<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti negalima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atsakymas į pirmą skambutį per valandą arba greičiau</li> <li>Kritinių situacijų vadybininkas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę<sup>2</sup></li> </ul>

Išplėstinis palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>paskiriamas po vienos valandos</li> <li>Nuolatinės pastangos 24x7 pagrindu<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas</li> </ul>

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

<sup>2</sup> Galbūt turėsime pakilti nuo 24x7, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti problemų sprendimo problemas.

### Našumo palaikymo incidentų atsakas

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<b>Standartinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nelabai sutriko arba nelabai pablogėjo paslaugų kokybė, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi</li> <li>Reikia dėmesio per keturias valandas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pirmasis skambučio atsakymas keturias valandas ar trumpiau darbo valandomis<sup>1</sup></li> <li>Problema sprendžiama tik darbo valandomis<sup>1</sup></li> <li>Paprašius, pastangos 24x7 pagrindu<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jei prašoma paslaugas teikti 24x7, skirsite tinkamus išteklius, kad galėtumėte paslaugas teikti 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinio verslo proceso ir darbo praradimas negali tęstis</li> <li>Reikia atkreipti dėmesį per 30 minučių</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pirmasis skambučio atsakymas per 30 minučių ar mažiau</li> <li>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 minučių ar mažiau</li> <li>Jūsų svetainės išteklių klientui sutikus</li> <li>Nuolatinės pastangos 24x7 pagrindu<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mūsų reikalaujama</li> <li>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24 valandas per parą 7 dienas per savaitę<sup>2</sup></li> <li>Greita prieiga ir atsakas</li> </ul>

Našumo palaikymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms<sup>3</sup></li> <li>• Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</li> </ul>	

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

<sup>2</sup> Galbūt turėsime sutrumpinti paslaugų teikimo laiką nuo 24x7, jei negalėsite suteikti tinkamų išteklių ar atsakymų, kad galėtume tęsti pastangas spręsti problemas

<sup>3</sup> Neįmanoma rasti visose palaikymo vietose arba visose „Microsoft“ technologijose.

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

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

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

Igyję papildomas nedarbo valandomis teikiamas paslaugas galite pirkti papildomas reaguojančio palaikymo valdymo valandas.

**Palaikymo paslaugos vietoje:** „Advanced“ ir našumo palaikymui vietoje teikiama reaktyvi parama. Ši paslauga priklauso nuo „Microsoft“ išteklių, o už apsilankymą vietoje taikomas papildomas mokestis.

**Pagrindinės priežasties analizė:** Kai bus aiškiai paprašyta prieš incidentą uždaryti, mes struktūriškai analizuojame galimas vieno incidento priežastis arba kelias susijusias problemas. Jūs būsite atsakingas už darbą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai

ar kiti diagnostikos rezultatai. Pagrindinių priežasčių analizė yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta.

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

**Papildomos karštųjų pataisų palaikymo paslaugos:** Papildomos karštųjų pataisų palaikymo paslaugos leidžia užsakyti nesusijusias su sauga karštąsias pataisas norimai „Microsoft“ programinei įrangai, kuriai taikomas papildomo palaikymo laikotarpis arba fiksuoto naudojimo laikotarpio nuostata, apibrėžta Politikoje, kurią galima rasti <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai:

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

**Kibernetinės saugos palaikymo paslaugos:** Teikia specializuotas su kibernetine sauga susijusias palaikymo paslaugas pagal aktyvaus ir reaktyvaus palaikymo scenarijus (toliau – kibernetinio saugumo paslaugos). Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką, geriau pasiruošti saugumo krizių situacijoms arba tirti aktyvius saugumo pažeidimus. Kibernetinio saugumo paslaugos gali būti pritaikytos palaikymo paslaugų programos elementas, siūlomas už papildomą mokestį ir aprašytas darbo užsakyje nurodytame Priede.

## Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų pristatymo valdymas (SDM) yra įtrauktas į Jūsų palaikymo tarnybas, nebent šiame dokumente arba Jūsų darbo tvarkoje nurodyta kitaip, ir jį nustato jūsų perkamos bazinės paketų palaikymo paslaugos. Papildoma pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtas perkant papildomas paslaugas arba pažangesnes paslaugas bei sprendimus.

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

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

## Išsami informacija apie teikiamų paslaugų valdymo taikymo sritį

Yra šios SDM paslaugos, kurias nustato įsigyjamasis pagrindinis paketas:

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

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Paketas		
	C	A	P
<b>Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas</b>		+	+

✓ - Pridedama kaip pagrindinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4.3 Pažangesnės paslaugos ir sprendimai

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

Paslauga	Paketas		
	C	A	P
<b>Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas</b>		+	+
<b>Greitas reagavimas</b>		+	+
<b>„Azure“ įvykių valdymas</b>			
<b>Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos</b>			
<b>Kūrėjo palaikymas</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Svarbiausiųjų palaikymas</b>		+	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

+<sup>1</sup> - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti iki riboto didžiausio kiekio.

#### Numatytų inžinerinių sprendimų teikimas

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

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

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

Toliau išvardytos pagrindinės DSE paslaugų teikimo sritys:

- Padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus Jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie savo informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją našumui optimizuoti
- Privalote aktyviai dokumentuoti ir bendrinti rekomendacijas, kaip naudotis paramos paslaugomis susijusiais rezultatais (pvz., palaikymo patikrinimai, sveikatos patikrinimai, seminarai ir rizikos vertinimo programos)
- Užtikrinti Jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis
- Jūsų IT komandos techninių ir operacinių įgūdžių tobulinimas
- Strategijų, padedančių užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti Jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą kūrimas ir taikymas



- Pagalba nustatant pagrindines pasikartojančių incidentų priežastis ir teikti rekomendacijas, kaip išvengti tolesnių paskirtųjų „Microsoft“ technologijų trikčių

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

### Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

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

### Greitas atsakas

**Greitas atsakas:** Paslauga „Greitas atsakas“ teikia greitą reaktyvų Jūsų debesies paslaugų palaikymą, nukreipdamas pagalbinių incidentų techniniams ekspertams ir prireikus pateikdamas debesų paslaugų operacijų komandoms eskalavimo kelią.

Norėdami gauti „Microsoft Azure“ komponentų greitojo reagavimo paslaugas, turite pateikti incidentą per taikomą debesų tarnybos portalą. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklauskos bus nukreipiamos į „Greitojo reagavimo“ paramos eilę, kurią aptarnauja paskirta patyrusi debesų aptarnavimo inžinierių komanda. Šiai komandai reikalingos pagrindinės žinios apie jūsų diegimą, todėl turėsite pateikti dokumentus apie pagrindinę „Azure“ diegimo ir duomenų bazės topologiją bei galimus mastelio keitimo ir apkrovų paskirstymo planus. Kai kuriems įvykiams išspręsti gali prireikti standartinių produktų palaikymo profesionalų išteklių, tačiau „Greitojo reagavimo“ komanda prisiima pirminę atsakomybę už įvykius 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, 365 dienas per metus.

Jūsų „Azure“ komponentams atsakymo laikas problemos sprendimo palaikymui yra pateiktas toliau pateiktoje lentelėje ir pakeičia bet kokią tikėtiną pagrindinio paketo palaikymo atsako laiką. Greito atsako funkcija neveikia su „Azure“ medija paslaugomis, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugomis ar atsiskaitymo bei prenumeratos valdymo paslaugomis, universaliojo spausdinimo paslaugomis, Testų baze M365 arba „Microsoft“ tinklu.

Galimybė įsigyti „Greito atsako“ paslaugą priklauso nuo turimų išteklių. Prašome pasikonsultuoti su Jūsų klientų abonentų administratoriumi dėl galimybės tokia paslauga pasinaudoti.

Greitas reagavimas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<b>Kritinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagrindinio verslo proceso praradimas ir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pirmasis atsakymas į skambutį per 15 minučių ar mažiau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais</li> </ul>

Greitas reagavimas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
	<p>darbo tęsti nebegalima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reikia atkreipti dėmesį per 15 minučių</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą<sup>1</sup></li> <li>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų<sup>2</sup></li> <li>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</li> <li>Pranešimas apie mūsų vyresnius vadovus, jei reikia</li> </ul>	<p>vadovais, kaip mums reikalaujama</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7<sup>1</sup></li> <li>Greita prieiga ir atsakas</li> </ul>

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

<sup>2</sup> „Greitojo atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų ir japonų kalbomis.

## „Azure“ įvykių valdymas

„Microsoft Azure“ įvykių valdymo (AEM) paslauga teikia palaikymo paslaugas prieš įvykstant klientui svarbiam įvykiui, jo metu ar po jo (toliau – įvykis). Kritinės svarbos įvykis apibrėžiamas kaip didelio verslo poveikio ir (arba) didžiausios kliento paklausos laikotarpis, reikalaujantis aukščiausio lygio paslaugų prieinamumo ir našumo. Renginiai turi būti suderinti su klientų sėkmės paskyros vadybininku ne vėliau nei likus 8 savaitėms iki renginio.

AEM palaiko renginius, kurie įvyksta naudojant pagrindines „Microsoft Azure“ paslaugas. Išsamesnė informacija apie numatytą sprendimą ir kokiomis „Microsoft Azure“ paslaugomis numatyta remtis, turi būti pateikta iš anksto, ir ne vėliau nei galima būtų pateikti vertinimą.

Ruošdamasi renginiui AEM komanda:

- Vertina ir susipažįsta su sprendimu
- Nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą
- Nustato pageidaujamus rezultatus atsparumo atžvilgiu
- Parengia ir palaiko sprendimo pateikimo planą

AEM palaikymo komanda pateiks rekomenduojamų ir reikalingų veiksmų sąrašą, kad pašalintų visas problemas, kurios gali turėti įtakos sprendimo prieinamumui ar įvykio dienos efektyvumui.

Vykstant vykiui AEM komanda turi būti gerai susipažinusi su įvykio informacija ir būti pasiruošusi spręsti bet kokias sprendimui įtakos turinčias problemas.

Galite kreiptis dėl problemų sprendimo palaikymo likus dviem savaitėms iki įvykio, jam vykstant ir vieną savaitę po įvykio\*.

Įvykių valdymas	Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<b>Kritinis poveikis verslui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinio verslo proceso praradimas ir darbo tęsti nebegalima</li> <li>Reikia atkreipti dėmesį per 15 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pirmas atsakas per 15 min. ar greičiau ir perdavimas „Microsoft“ kanalais debesies operacinėms komandoms, kad būtų suteiktos „Microsoft Azure“ paslaugos<sup>2</sup></li> <li>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 min. ar greičiau.</li> <li>Nepertraukimas paslaugų teikimas kasdien visą parą<sup>1</sup></li> <li>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</li> <li>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu reikia, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</li> <li>Pranešimas apie mūsų vyresnius vadovus, jei reikia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tinkamas bendravimas su savo vyresniaisiais vadovais, kaip mums reikalaujama</li> <li>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7<sup>1</sup></li> <li>Greita prieiga ir atsakas</li> </ul>

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

<sup>2</sup> „Greitojo atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų kalba

\* Problemos sprendimo palaikymo paslaugos, teikiamos prieš įvykį ar po jo laikomos standartinio poveikio verslui svarbos

Po įvykio galite paprašyti, kad būtų atlikta jūsų sprendimui reikalinga pagrindinių kritinio poveikio verslui incidentų priežasčių analizė. Kur taikoma, mes pateiksime rekomendacijas apie tai, kaip tokių problemų galima būtų išvengti ateityje.

### Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos

**Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos:** Teikia darbo krūvio palaikymo paslaugas „Microsoft Office 365“ kūrimo naudotojams ar kitiems naudotojams, kuriems suteikiama pirmenybinė

prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos komandos. Paslauga gali naudotis registruotas naudotojas ar naudotojai, paslauga yra mokama ir apibrėžta jūsų darbo užsakyme nurodytame priede.

## Kūrėjo palaikymas

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

„Developer Support“ teikia visapusiškas palaikymo paslaugas, teikia klientams debesų architektūros, pažeidžiamumo įvertinimo, ALM / DevOps sprendimų, saugumo vystymo gyvavimo ciklo, kodų apžvalgų, našumo ir stebėjimo, programų modernizavimo, daiktų interneto (IoT) įgyvendinimo ir valdymo, mokymo ir testavimo paslaugas. „Developer Support“ galima įsigyti už papildomą mokestį.

## Veikimui svarbiausiųjų funkcijų palaikymas

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

## 4.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos

### Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga

Kartu su „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugomis daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia Jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta Jūsų darbo užsakyme (arba darbo užsakymuose). Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų struktūros aprašas yra toks:

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje Jūs norite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas pagal Jūsų darbo užsakymą. Jei nenurodyta kitaip, tai yra pagrindinė paskirtojo palaikymo paslaugų teikimo vadybininko vieta.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje Jūs turite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas ir turite teisę gauti kitas Paslaugas, kurias esate įsigiję tai vietai.

### Kaip pirkti

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

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

- **Pagrindinio paketo paslaugos:** Jeigu kitaip nenurodyta, bazinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos Jūsų nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se), arba Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Aktyvios paslaugos:** Aktyvios paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu į vietas, kitas nei Pagrindinis kompiuteris ir į jį, išskyrus:
  - **Palaikymo paslaugos vietoje:** Iš anksto nupirkto reaguojamojo pobūdžio vietoje teikiamos palaikymo paslaugos teikiamos Jūsų Darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se), išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.

- Teikiant palaikymą sprendžiant veikimui kritinės reikšmės turinčią problemą iš anksto įsigyti palaikymo vietoje teikimo ištekliai gali būti nukreipti į paskirtąsias ir nepaskirtąsias palaikymo vietas.
- **Paslaugų teikimo valdymas (SDM):** Kaip nurodyta jūsų darbo užsakyme, SDM paslaugos gali būti teikiamos paskirtojo Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietoje (-se). Į Jūsų bazinį paketą įtrauktas SDM paslaugas paskiria Pagrindinis kompiuteris ir valdo Pagrindinis kliento sėkmės paskyros vadybininkas. SDM paslaugos teikiamos tik Pagrindinio kompiuterio vietos darbo valandomis. Papildomos SDM paslaugos gali būti pridėtos perkant papildomas paslaugas ar įsigyjant pažangesnes paslaugas ir sprendimus.
  - **Papildomas SDM:** Papildomi SDM ištekliai gali būti įsigyti Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai(-oms), kaip nurodyta Darbo užsakyme, arba nukreipti į paskirtąją palaikymo vietą. Tokie papildomi ištekliai gali būti įsigyti priklausomai nuo turimų išteklių ir pirmiau nurodytų sąlygų.

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

- **Aktyviosios paslaugos**
  - Jūs galite turėti teisę gauti konkrečias integruotas aktyviasias paslaugas, kurių kiekis bus nurodytas Jūsų darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos Jūsų darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietose, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis.
- **Palaikymo paslaugos – Pagrindinės priežasties analizė:** Įsigytos paslaugos teikiamos darbuotojams paskirtose(-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** STA paslaugos teikiamos Jūsų Darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietoje(-se), išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis, ir priklauso nuo turimų išteklių.
- **Patobulintos paslaugos ir sprendimai:** Visos patobulintos paslaugos ir sprendimai gali būti įsigyti ir naudojami Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietose, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis. Priklausomai nuo turimų išteklių. Gali būti taikomi kiti apribojimai.
- Visos kitos įsigytos aktyviosios paslaugos teikiamos Jūsų darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se).

### Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

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

- Galime leisti Jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyviasias ir problemų sprendimo paslaugas, įsigytas Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai ir nurodytas darbo užsakyme. Darbuotojams leidžiama dalyvauti „Microsoft“ nuožiūra.
- Aktyviaisiais kreditais galima keistis tik tarp Jūsų Darbo užsakyme nurodytų Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietų, išskyrus nurodytas išimtis. Aktyviaisiais kreditais keičiamasi taikant galiojančias valiutas ir konkrečiose palaikymo vietose galiojančius aktyviesiems kreditams taikomus keitimo kursus. Keitimo kursus nurodys Jūsų „Microsoft“ paslaugų teikimo atstovas. Taip keičiantis aktyviaisiais kreditais susidarę daliniai kreditai apvalinami iki artimiausio viso vieneto. Aktyviaisiais kreditais negalima keistis su šalimis, kurioms taikoma išimtis.
- Klientas bus vienasmeniškai atsakingas už visas mokesčines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais aktyviosiomis paslaugomis ir palaikymo paslaugomis tarp Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietos (-ų).
- Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu paslaugos gali būti keičiamos ar jomis gali būti keičiamasi tik sudarius rašytinį susitarimą.

- **Pateikiamų sąskaitų sujungimas:** Jeigu kitaip nenurodyta, dėl kiekvienos sumos, mokėtinos už visas paslaugas visose jūsų darbo užsakyme nurodytose palaikymo vietose išrašoma viena sąskaita faktūra. Mokesčiai nustatomi atsižvelgiant į „Microsoft“ vardu pasirašančio asmens vertinimą ir Pagrindinio kompiuterio vietą. Klientas yra atsakingas tik už papildomus mokėtinus mokesčius.
- **Pateikiamų sąskaitų sujungimo išimtys:** Indijos Respublikoje, Kinijos Liaudies Respublikoje, Kinijos Respublikoje (Taivane), Kinijos Respublikoje (Honkonge), Korėjos Respublikoje, Japonijoje, Naujojoje Zelandijoje, Makau ir Australijoje (**visos Šalys, kurioms taikoma išimtis**) numatytos teikti įsigytos paslaugos turi būti nurodytos atskirame Darbo užsakyme, kuriame išvardijamos toje palaikymo vietoje numatytos teikti paslaugos. Sąskaitos faktūros už tokias paslaugas išrašomos atitinkamoje palaikymo vietoje nurodant visus taikomus vietos mokesčius.

#### 4.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos

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

- Pagrindinio paketo operatyviosios paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos Jūsų paskirtiems paramos kontaktiniams asmenimis. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- Pagrindinio paketo operatyviosios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos Jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame paramą visoms komercinės, paprastai „Microsoft“ programinės įrangos ir „Online Services“ produktų, kuriuos jūs įsigijote ir kurie yra identifikuojami pagal deklaruotus licencijavimo susitarimus ir (arba) atsiskaitymo sąskaitos ID, nurodytą Jūsų darbo užsakymo A priede ir nurodomi Produkto sąlygose, kurias „Microsoft“ laikas nuo laiko paskelbia <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje vėlesnėje svetainėje, kurią nustato „Microsoft“), išskyrus atvejus, kai kitaip nurodyta darbo tvarkoje, šio „Support & Consulting Services“ aprašo parodai arba konkrečiai pašalinta jūsų internetiniame palaikymo portale adresu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant visas papildomas paslaugas, įsigytas kaip paramos darbų užsakymo terminas ir jos metu, prarandamos, jei netaikomos taikomo darbo užsakymo galiojimo metu.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- Mes galime prisijungti prie Jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad Jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą prieigą ir būtinąją įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, tvarkyti ir pasiekti Jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei norite, kad naudotume „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi

- už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ neprisiima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- Jei prašote atšaukti anksčiau numatytą paslaugą, „Microsoft“ gali nuspręsti atskaityti atlyginimo mokestį iki 100 procentų paslaugos kainos; jei atšaukimas ar pergrupavimas buvo atliktas mažiau nei prieš 14 dienų iki pirmosios pristatymo dienos.
  - Pirkdami papildomas paslaugas, mes galime reikalauti, kad paslaugos teikimo valdymas būtų įtrauktas, kad būtų lengviau pristatyti.
  - Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą ir norite ją pakeisti kito tipo paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyvioms paslaugoms, kurios yra jūsų baziniame pakete, jei tokios yra, ir sutikite su savo paslaugų teikimo šaltiniu.
  - Programinės įrangos naujumo garantijos privilegijos ir 24x7 problemų sprendimo palaikymas (SA PRS incidentai arba „SAB“) gali būti konvertuojami į lygiavertę vertę (kaip nustatė „Microsoft“) ir į naudojamo bazinio paketo pagalbos mokesčius, reikalavimus atitinkančius „Designated Support Engineering“ (DSE) komponentus ir (arba) reikalavimus atitinkančius patobulintų paslaugų ir sprendimų komponentus. Jūsų pristatymo valdymo specialistas gali patvirtinti tokią vertę (-as) ir mokestį (-ius), jei taikytina. Po 30 dienų nuo paramos teikimo pradžios datos, ir (arba) daugiametės Paramos sutarties metų sukakties dienos galime atsiskaityti už ekvivalentinę vertę bet kokio deficito SAB, kurį jūs įsipareigojote atlikti tokią konversiją, kaip nurodyta jūsų darbo tvarkoje. Programinės įrangos garantijos privilegijai taikomos čia nurodytos sąlygos ir Produkto sąlygos, be kita ko, Produkto sąlygų B priedas. Išsamesnės informacijos taip pat galima rasti [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), pavyzdžiui, nuo 2023 m. vasario pradžios įsigaliosiančius teisių gauti problemų sprendimo paramą pakeitimus, kurie turės įtakos Pagrindinio paketo tinkamumui arba jūsų paramos sutarties reikalavimus atitinkantiems elementams, ir dėl kurių gali būti koreguojama atitinkama incidento reikšmė.
  - Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
  - Jūs sutinkate, kad tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą, yra Jums priklausantis kodas.
  - Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir nurodymai, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
  - Teikdama reagavimo paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
  - Klientas prisiima visą atsakomybę ir riziką, susijusią su bet kokio kodo įdiegimu ir palaikymu teikiant palaikymo paslaugas.
  - Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.
  - Paslaugos gali būti nesuteiktos Jūsų klientams.
  - Jei turite pažangų arba našumo palaikymo bazinį paketą ir kai apsilankymai vietoje yra tarpusavyje suderinti, mes atsiskaitysime už pagrįstas kelionės ir pragyvenimo išlaidas (tačiau ne iš anksto).
  - Visas įsigytas „GitHub“ pagalbos paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – visiškai „Microsoft Corporation“ valdoma patrunuojamoji įmonė. Nepaisant jokių Jūsų darbo užsakymo nuostatų

prieštaravimų teikiant „GitHub“ pagalbos paslaugas bus taikomos „GitHub“ privatumo pranešimo, pateikiamo [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), ir „GitHub“ duomenų apsaugos priedo bei saugumo priedėlio, esančio [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), nuostatos.

- **Priimtino naudojimo strategija** - Klientas negali (ir neturi licencijos) naudoti Paslaugų rezultatų:
  - Įstatymų, taisyklių, vyriausybės nutarimų arba dekretų draudžiamu būdu;
  - Pažeisdamas kitų asmenų teises; arba
  - Bet koku atveju arba bet kokiame situacijoje, kai dėl Paslaugų gedimo gali grėsti mirtis ar rimtas kūno sužalojimas, didelė fizinė žala arba žala gamtai, išskyrus kaip toliau numatyta skyriuje „Draudžiamas rizikingas naudojimas“.

#### **Draudžiamas rizikingas naudojimas**

ĮSPĖJIMAS: Šiuolaikinės technologijos gali būti naudojamos nauju ir naujovišku būdu, todėl Klientas turi apsvarstyti, ar konkretus šių technologijų naudojimas yra saugus. Paslaugų teikiamos paslaugos nėra sukurtos ar skirtos remti bet kokį naudojimą, kai paslaugų teikimo nutraukimas, trūkumas, klaida ar kitoks teikiamų paslaugų gedimas gali sukelti bet kurio asmens mirtį ar sunkų kūno sužalojimą arba fizinę ar aplinkos žalą (bendrai, „Draudžiamas rizikingas naudojimas“). Atitinkamai, Klientas privalo suprojektuoti ir įgyvendinti Paslaugų rezultatus taip, kad įvykus bet kokiam paslaugų rezultatų teikimo nutraukimui, defektui, klaidai ar kitokiam gedimui, žmonių, turto ir aplinkos saugumas netaptų prastesnis, nei yra priimtinas ir teisėtas apskritai ar konkrečioje srityje. Klientas gali naudoti paslaugų rezultatus rizikingai savo paties rizika ir atsakomybe. Klientas sutinka ginti, atlyginti žalą ir apsaugoti „Microsoft“ nuo bet kokių nuostolių, išlaidų ir advokatų mokesčių, susijusių su bet kokiomis pretenzijomis, kilusiomis dėl didelės rizikos naudojimo, susijusio su Paslaugų rezultatais, įskaitant ieškinius, pagrįstus griežta atsakomybe arba kad „Microsoft“ aplaidžiai kūrė ir teikė Paslaugų rezultatus Klientui pagal Kliento specifikacijas. Pirmiau nurodyta žalos atlyginimo prievolė yra papildoma bet kokia gynybos prievolė, nustatyta Kliento sutartyje, ir jai netaikomas joks apribojimas, taip pat nėra galimybės atsisakyti sutartyse numatytos atsakomybės.

- Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

## **4.6 Jūsų pareigos**

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

- Privalote nurodyti paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už savo komandos vadovavimą ir visą savo palaikymo veiklą bei vidinius procesus, kad mums pateiktų pagalbos incidentų užklausas.
- Priklausomai nuo jūsų pagrindinio paketo, kaip nurodyta toliau, galite nurodyti pavadintuosius reaktyviosios pagalbos palaikymo kontaktus, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesyje įsikūrusioms paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
  - Pagrindinė parama – iki dešimties (10) nurodytų kontaktų.



- Aukšto lygio parama – ne mažiau nei penkiasdešimt (50) nurodytų kontaktų. Jūs taip pat galite turėti teisę pridėti papildomus kontaktus. Daugiau informacijos galite sužinoti kreipęsi į savo klientų sėkmės abonento administratorių.
- Efektyvumo palaikymas – nurodyti kontaktai įtraukiami pagal poreikį.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausa Jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausa, operatyviosios pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausa.
- Pateikiant prašymą suteikti paslaugą mes galime pareikalauti jūsų operatyvios pagalbos kontaktinių asmenų atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.
- Jūs sutinkate dirbti su mumis, kad planuotumėte naudotis paslaugomis, atsižvelgdami į įsigytas paslaugas.
- Jūs sutinkate pranešti mums apie bet kokius nurodytus kontaktus, nurodytus jūsų darbo užsakyme.
- Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
- Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
- Jūsų paslaugų teikimo išteklių gali paprašyti atlikti kitas jūsų įsigytos paslaugos specifines pareigas.
- Naudodamiesi debesio paslaugomis, kurios yra šios paramos dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
- Jei turite paketą „Advanced“ arba „Performance Support“, jūsusutinkate pateikti prašymus dėl „Proactive“ paslaugų bei pažangesnių sprendimų ir paslaugų kartu su bet kuriais reikalingais ar taikytiniais duomenimis ne vėliau kaip likus 60 dienų iki galiojančio darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
- Jei turite Išplėstinį ar našumo palaikymo paketą, Jūs sutinkate teikti mūsų paslaugų teikimo komandą, kuri turi būti vietoje, pagrįstą telefono ir didelės spartos interneto prieigą bei prieigą prie Jūsų vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių, jei taikoma.

© „Microsoft Corporation“, 2021. Visos teisės saugomos. Šią medžiagą platinti be tiesiogiai išreikšto „Microsoft Corp.“ leidimo griežtai draudžiama.

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