

Shërbimet e ndërmarrjeve të "Microsoft"

Mbështetje-konsulencë
Përshkrim i shërbimeve

Shtator 2022

Përmbajtja

1 Rreth këtij dokumenti.....	2
2 Shërbimet e mbështetjes	3
2.1 Mënyra e blerjes	3
2.2 Përshkrimi i shërbimeve	4
Shërbimet proaktive	4
Shërbimet reaguese.....	9
Menaxhimi i dhënies së shërbimit	13
2.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara	14
Inxhinieri e caktuar e përmirësuar.....	15
Reagimi i shpejtë i Azure	16
Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure.....	17
Office 365 Engineering Direct.....	23
Mbështetje zhvilluesi.....	23
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë	23
2.4 Mbështetja në shumë vende	24
Shqyrtimi i Mbështetjes në shumë vende.....	24
Si të blini.....	24
Kushtet e përgjithshme shtesë të ndihmës në shumë vende	25
2.5 Kushtet e përgjithshme shtesë	26
2.6 Përgjegjësitë tuaja	28

1 Rreth këtij dokumenti

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

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

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

2 Shërbimet e mbështetjes

Shërbimet e mbështetjes së unifikuar të "Microsoft" (shërbimet e mbështetjes) janë një grup tërësor shërbimesh për mbështetjen e ndërmarrjeve që ndihmon përsheptimin e udhëtimit tuaj drejt resë kompjuterike, optimizimit të zgjidhjeve tuaja të TI-së dhe përdorimin e teknologjisë për të realizuar mundësi të reja biznesi për çfarëdo faze të ciklit të TI-së. Shërbimet e mbështetjes përfshijnë:

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

2.1 Mënyra e blerjes

Shërbimet e mbështetjes janë të disponueshme si Paketë Bazë, të caktuara si Mbështetje e Avancuar dhe Performance, ose si shërbime shtesë apo shërbime dhe zgjidhje të përmirësuara në dispozicion për t'u blerë nën një marrëveshje ekzistuese për Paketë Bazë të listuar në Porosinë e Punëve për Shërbime Sipërmarrjesh, siç përshkruhet më poshtë.

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

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

Mbështetja në shumë vende

Mbështetja në shumë vende ofron mbështetje në Vendndodhje të shumta të Mbështetjes, siç përshkruhet në Urdhërin tuaj të Punës (ose Urdhërat e Punës).

2.2 Përshkrimi i shërbimeve

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

Shërbimet proaktive

Shërbimet proaktive ndihmojnë në parandalimin e problemeve në mjedisin tuaj Microsoft dhe do të programohen për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë dhe dërgesës gjatë termit të Porosisë së Punës që zbatohet. Shërbimet proaktive në vijim disponohen siç janë identifikuar më poshtë ose siç janë detajuar në urdhrin e punës. Dhënia në vend mund të mos jetë e disponueshme për të gjitha shërbimet dhe në të gjitha rajonet. Dhënia do të jetë nga larg, përveç nëse është rënë dakord ndryshe me shkrim, dhe për një tarifë shtesë.

Shërbimet e planifikimit

Llojet e shërbimeve të planifikimit	Paketa	
	A	P
Dëshmia e idesë	+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

Shërbimet e zbatimit

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

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

Shërbimet e mirëmbajtjes

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

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

dhe prioritizimin e rekomandimeve për rregullime sipas kontratës tuaj për shërbime. Vlerësimet në vend mund të mos jenë në dispozicion në të gjitha vendet gjeografike.

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

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

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

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

Programi i vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim (RAP si shërbim): Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft", me grumbullimin e të dhënave në distancë. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga Microsoft për të krijuar një raport zbulimesh që përmban rekomandime për rregullime. Ky shërbim është në dispozicion për dhëniën në sajt ose në largësi.

Shërbimet e optimizimit

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

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

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

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

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

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

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

Shërbimet e edukimit

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

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

⊕ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

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

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

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

Additional Proactive services

Lloje të shërbimeve pro-aktive shtesë	Paketa	
	A	P
Shërbimet proaktive të personalizuar (shërbime Mirëmbajtjeje, Optimizimi dhe Edukimi)	+	+
Konsulenti për mbështetje teknologjike		✓
Përsheptues proaktiv	+	+
Inxhinieri e caktuar	+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

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

Përsheptues proaktiv: Një shërbim i drejtuar nga burimet e Microsoft i përbërë nga një bashkësi e fushës së aktiviteteve për t'ju ndihmuar që të arrini një qëllim teknik ose të biznesit bazuar në synimet për të eliminuar rreziqet e vendosjes, për të ritur disponueshmërinë ose optimizuar cilësinë e funksionimit të zgjidhjes. Duke përdorur një metodë programatike, burimi i Microsoft do të përcaktojë bashkësinë e aktiviteteve të nevojshme për angazhim, që do të përfshijë por nuk do të kufizohet në analizën e mbushjes së boshllëkut, parametrizuesin e klientëve, optimizimin, transferimin e njohurisë, vlerësimin e dizajnit dhe planin e zbatimit.

Inxhinieri me dizajn (DE): Zgjidhja(et) e përzgjedhura dhe që synojnë rezultatin, bazuar në praktikat dhe parimet e rekomanduara të Microsoft-it, që ndihmojnë të përshpejtojnë kohën tuaj

për vlerën, Një ekspert udhëheqës do të punojnë nga afër me ekipin tuaj për të dhënë udhëzime teknike të thella dhe të shfrytëzojë ekspertë të tjerë të Microsoft-it kur kërkohet, për të ndihmuar me dhënien dhe/ose optimizimin e zgjidhjeve tuaja të Microsoft-it. Përfshirë shërbimet që rrjedhin nga vlerësimi dhe planifikimi, tek përmirësimi i aftësive dhe dizajni, tek konfigurimi dhe zbatimit.

Proaktive të tjera	Paketa	
	A	P
Kreditet proaktive	+	+

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

Shërbimet reaguese

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

Llojet e shërbimeve reaktive	Paketa	
	A	P
Mbështetje konsulence	✓	✓
Mbështetja për zgjidhjen e problemeve	✓	✓
Menaxhimi i mbështjetes të aktivizimit sërish	✓	✓
Analiza e shkakut thelbësor	+	+
Shtesa të menaxhimit të mbështjetes së aktivizimit sërish	+	+
Mbështetja e zgjatur Hotfix	✓	✓

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

Mbështetje konsulence: Mbështetje me telefon mbi çështje afat-shkurtra (të kufizuara në gjashtë orë ose më pak) dhe të paplanifikuara për profesionistët IT. Mbështetja këshilluese mund të

përfshijnë dhënien e këshillës, udhëzimit dhe njohurinë e nevojitur për t'ju ndihmuar të implementoni teknologjitë e Microsoft mënyra që shmangin problemet e zakonshme të mbështetjes dhe që mund të ulin mundësinë për mosfunktionim të sistemit. Arkitektura, zhvillimi i zgjidhjeve dhe skenarët e personalizimit janë jashtë fushëveprimit të këtyre shërbimeve të konsulencës.

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

Përkufizimet e shkallës së rëndësisë dhe kohët e reagimit fillestar të përllogaritura nga "Microsoft" janë detajuar në pasqyrën e mëposhtme për reagimin ndaj incidenteve. Termi 'Reagimi ndaj thirrjes së parë' përcaktohet si kontakti i parë jo i automatizuar përmes telefonit ose email-it

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

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

Reagimi ndaj incidenteve për mbështetje të avancuar

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

Mbështetje e avancuar	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
	<p>mënyrë të arsyeshme</p> <ul style="list-style-type: none"> Ka nevojë për vëmendje brenda një ore 	<ul style="list-style-type: none"> Burimi i situatave kritike i caktuar pas 1 ore Përpjekje e vazhdueshme mbi bazë 24x7² 	<p>vazhdueshme mbi bazë 24x7²</p> <ul style="list-style-type: none"> Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune

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

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

Reagimi ndaj incidenteve për mbështetje performance

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

Mbështetje performance	Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
		<ul style="list-style-type: none"> Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve³ Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës 	

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

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

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

Menaxhimi i mbështetjes së aktivizimit sërish: Përshkallëzimi siguron mbikëqyrje për incidentet e mbështetjes për të mundësuar zgjidhjen në kohë dhe një cilësi të lartë të dhënies së mbështetjes. Menaxhimi i dhënies së shërbimit do të përdoret për Menaxhimin e mbështetjes së aktivizimit sërish të të gjitha kërkesave për mbështetje. Më poshtë janë shërbimet e ofruara për mbështetjen përkatëse të Paketës Bazë:

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

Për mbulesën e zgjeruar jashtë orëve të biznesit mund të blini Orë të menaxhimit të mbështetjes së aktivizimit sërish.

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

Shtesa të menaxhimit të mbështetjes së aktivizimit sërish: Mund të zgjidhni të blini orë shtesë për të ofruar Menaxhim të mbështetjes së aktivizimit sërish. Këto burime do të përdoren në largësi dhe do japin shërbimin në orët e biznesit në zonën kohore që pranohet me shkrim. Ky shërbim ofrohet në anglisht dhe,

aty ku është në dispozicion, mund të ofrohet në gjuhën që flisni. Ky shërbim është subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.

Menaxhimi i dhënies së shërbimit

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

Mbështetja e avancuar dhe e performancës: Shërbimet SDM ofrohet elektronikisht dhe nga një menaxher i caktuar i llogarisë së klientit. Ky burim i emëruar mund të operojë qoftë në distancë ose në vendndodhjen tuaj.

Detajet e fushëveprimit të menaxhimit të shpërndarjes së shërbimit

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

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

✓ - Përfshirë si pjesë e Paketës Bazë.

⊕ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

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

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

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

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

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

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

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

Menaxhimi shpërndarjes së shërbimit në vendndodhje: Mund të kërkonti vizita në vendndodhje nga menaxheri juaj i llogarisë për suksesin e klientit, çka mund të kërkojë tarifim suplementar për çdo vizitë. Ky shërbim është subjekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft. Nëse jepet në vend, do të zbatohen kufizimet e mëposhtme.

2.3 Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara

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

Shërbimi	Paketa	
	A	P
Inxhinieri e caktuar e përmirësuar	+	+
Reagimi i shpejtë	+	+
Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure	+	+

Shërbimi	Paketa	
	A	P
Office 365 Engineering Direct	+	+
Mbështetje zhvilluesi	+ ¹	+ ¹
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë	+	+
Shërbime të mbështetjes të sigurisë kibernetike	+	+

+ - Shërbim shtesë që mund të blihet.

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

Inxhinieri e caktuar e përmirësuar

Inxhinieri e caktuar e përmirësuar (EDE): Një shërbim i personalizuar që jep një përfshirje të thellë dhe të vazhdueshme teknike për klientë me skenarë të ndërlikuar. Kjo ofertë vlerësohet për të përmbushur nevojat dhe rezultatet e klientit duke dhënë një inxhinier të caktuar që do të krijojë një njohuri të thellë të mjedisit ose zgjidhjes së klientit dhe do të mbështesë qëllimet e biznesit të klientit përfshirë, por jo të kufizuar në optimizimin, adoptimin ose mbështetshmërinë e barrës së punës.

Shërbimet EDE mund të blihen si oferta të paracaktuara ose si një grup orësh shërbimi të personalizuar, të cilat mund të përdoren për të ofruar shërbime proaktive me objektiv të paracaktuar.

Kur blihen si orë, orët e shërbimit EDE më pas zbriten nga orët totale të blera pas përdorimit.

Ofertat EDE të caktuara paraprakisht përshtaten sipas mjedisit tuaj dhe ju ndihmojnë të arrini një rezultat të dëshiruar. Këto oferta përfshijnë shërbimet e paracaktuara proaktive që përmbajnë.

Fushat e fokusit për shërbimet EDE:

- T'ju ndihmojë të ruani njohuritë e thella të kërkesave tuaja aktuale dhe të ardhshme të biznesit dhe konfigurimin e mjedisit tuaj të teknologjisë së informacionit për të optimizuar performancën
- Të dokumentojnë dhe të bashkëndajnë me ju rekomandimet e përdorimit të produkteve në lidhje me shërbimet e mbështetjes (p.sh. shqyrtimet e mbështetjes, kontrollet e integritetit, seminarët dhe programet e vlerësimit të rrezikut)
- T'ju ndihmojë të bëni aktivitetet e shpërndarjes dhe operacioneve në përputhje me implementimet tuaja të planifikuara dhe aktuale të teknologjive të "Microsoft"
- Të përmirësojë aftësitë operacionale dhe teknike të personelit tuaj të TI-së
- Të zhvillojë dhe zbatoni strategji për të ndihmuar në parandalimin e incidenteve të ardhshme dhe të rrisë disponueshmërinë e sistemit për teknologjitë e mbuluara të "Microsoft"
- T'ju ndihmojë në përcaktimin e shkakut kryesor të përsëritjes së incidenteve dhe në dhënien e rekomandimeve për të parandaluar ndërprerjen e mëtejshme të teknologjive të caktuara të Microsoft

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

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

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

Reagimi i shpejtë i Azure

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

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

Për komponentët tuaj Azure, kohët e përgjigjes për mbështetjen e zgjidhjes së problemeve janë renditur në tabelën e mëposhtme mbizotërojnë çdo kohë përgjigjeje të pritur të mbështetjes në Paketën Bazë. Reagimi i shpejtë i Azure nuk mbulon Shërbimet e Mediave Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Shërbimet e Komunikimeve Azure, Printimin Universal, bazën e testimit për M365 OSE Microsoft Mesh.

Blerja e Reagimit të shpejtë të Azure varet nga disponueshmëria e burimeve. Ju lutemi konsultojuni me menaxhin tuaj të llogarisë për suksesin e klientit për hollësi të disponueshmërisë.

Ashpësia dhe situata e Reagimit të shpejtë të Azure	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike</p> <p>Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash</p>	<p>Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹</p> <p>Akses në specialistët me eksperiencë të "Microsoft"²</p> <p>Përkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve Cloud</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>		

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

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

Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure

Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure Microsoft ("AEM"): AEM ofron mbështetje të përparuar proaktive dhe reaktive gjatë ngjarjeve kritike të biznesit.

Një ngjarje kritike e biznesit brenda sferës e mbështetur nga kjo ofertë përkufizohet si një periudhë e shkurtër, që pritet nga klienti ndikimit të lartë mbi biznesin dhe/ose kërkesë e lartë për klientit, duke kërkuar nivele më të larta të disponueshmërisë dhe cilësisë së funksionimit të shërbimit. Ngjarje kritike të biznesit mund të kërkojnë deri në pesë (5) ditë kalendarike të mbulimit të njëpasnjëshëm të reagimit; klientët mund të zgjedhin të blejnë aq ngjarje kritike të biznesit sa kërkohet për t'u përdorur në mënyrë të njëpasnjëshme dhe që të mbulojnë të gjithë kohëzgjatjen e kërkesës së pritshme nëse është më e gjatë sesa pesë (5) ditë kalendarike të njëpasnjëshme.

Menaxhimi i ngjarjes së Azure i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve, ju lutemi këshillohuni me menaxhin tuaj të llogarisë së suksesit të klientit për hollësi të disponueshmërisë. Mbështetje nuk do të jepet përveç për ngjarje kritike të biznesit që janë planifikuar paraprakisht dhe të konfirmuara me shkrim të paktën 8 javë kalendarike përpara fillimit të ngjarjes, përveç kur Microsoft bie dakord. Microsoft

mundet sipas gjykimit të tij të pakësojë sferën e vlerësimit përpara ngjarjes, nëse zgjedh të pranojë një ngjarje me më pak kohë të njoftimit.

AEM mbështet ngjarje kritike të biznesit që përdorin shërbime thelbësore Azure të Microsoft. Secila ngjarje mbulon një zgjidhje të vetme Azure, nëse zgjidhje të shumta Azure kërkojnë mbështetje, atëherë një klient duhet të blejë ngjarje shtesë. Një zgjidhje Azure përkufizohet si një bashkësi e abonimeve të Azure dhe burimeve të Azure që lidhen me një rezultat të përbashkët të biznesit për t'u dhënë klientëve produkte ose shërbime. Microsoft mundet sipas gjykimit të tij të pakësojë sferën e vlerësimit përpara ngjarjes, nëse zgjedh të pranojë një ngjarje me më pak kohë të njoftimit.

Si pjesë e veprimtarive përpara ngjarjes, Microsoft do të:

- Aksesojë dhe do të njihet me zgjidhjen tuaj
- Identifikojë probleme dhe rreziqe të mundshme që ndikojnë mbi kohën e përdorimit korrekt dhe qëndrueshmërinë
- Kapaciteti i funksionimit dhe recensat e qëndrueshmërisë në platformën e Azure

Microsoft do të japë dokumentacion me shkrim të rezultateve të vlerësimit të tij, përfshirë veprime për të pakësuar rreziqe të mundshme që ndikojnë kohën e punës dhe stabilitetin.

Për zgjidhjet e Azure në re kompjuterike, gjatë ngjarjes, kërkesat për shërbimin e incidentit lidhur me ngjarjen duhet të paraqiten përmes portalit të Microsoft Azure, përfshirë AEM në përshkrimin e rastit.

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike</p> <p>Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash</p>	<p>Reagimi i thirrjes së parë në 15 minuta ose më pak dhe shkallëzim i shpejtë brenda Microsoft-it²</p> <p>Burimi i situatave kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak. Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹</p> <p>Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>

<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>	<p>Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të zgjidhjes. Atje ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	
---	--	--

¹ Mund të kemi nevojë të zbrisim nga 24 x 7 nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.

² Shërbimet e Mbështetjes për Zgjidhjen e Problemit AEM janë në dispozicion vetëm në anglisht

Microsoft do të ofrojë një përmbledhje pas ngjarjes të ndonjë rasti të hapur gjatë periudhës së mbështetjes reaktive dhe të sigurojë se këto raste janë zgjidhur.

Për Renë kompjuterike të Microsoft për klientët e shitjes me pakicë:

Menaxhimi i ngjarjeve për Renë kompjuterike të Microsoft për klientët e shitjes me pakicë jep mbështetje aktive dhe reaguese të përmirësuar gjatë ngjarjeve kritike të biznesit për renë kompjuterike të Microsoft për klientët e shitjes me pakicë.

Kjo ofertë mbështet ngjarjet e klientëve vetëm për klientë që kanë blerë një licencë të Resë kompjuterike të Microsoft për shitjen me pakicë. Kjo ofertë do të mbështesë vetëm zgjidhjet e mëposhtme të Resë kompjuterike të Microsoft për shitjet me pakicë: Tregtia D365, Tregtia elektronike D365, Qartësia Microsoft, Shtesa të POS, Mbrojtja ndaj mashtrimit D365, Hapësira të lidhura të D365 (në Shikimin paraprak – emri mund të ndryshojë), Marketingu D365, Komente të klientit D365, Promovimi i IQ, Microsoft Advertising – Reklama të Bing, Kërkimi i njohjes së Azure, Rekomandimi inteligjent, analitika e sinapsit Azure. Kushtet e produktit për zgjidhjet e renditura botohen nga Microsoft herë pas here në <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ose një sajt pasuese që identifikon Microsoft).

Një ngjarje kritike e biznesit brenda sferës e mbështetur nga kjo ofertë përkufizohet si një periudhë e shkurtër, që pritet nga klienti ndikimit të lartë mbi biznesin dhe/ose kërkesë e lartë për klientit, duke kërkuar nivele më të larta të disponueshmërisë dhe cilësisë së funksionimit të shërbimit. Ngjarje kritike të biznesit mund të kërkojnë deri në pesë (5) ditë kalendarike të mbulimit të njëpasnjëshëm të reagimit; klientët mund të zgjedhin të blejnë aq ngjarje kritike të biznesit sa kërkohet për t'u përdorur në mënyrë të njëpasnjëshme dhe që të mbulojnë të gjithë kohëzgjatjen e kërkesës së pritshme nëse është më e gjatë sesa pesë (5) ditë kalendarike të njëpasnjëshme.

Kjo ofertë i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve, ju lutemi konsultojuni me menaxherit tuaj të llogarisë për suksesin e klientit për hollësi të disponueshmërisë. Mbështetje nuk do të jepet përveç për ngjarje kritike të biznesit që janë planifikuar paraprakisht dhe të konfirmuara me shkrim të paktën 8 javë kalendarike përpara fillimit të ngjarjes.

Microsoft mundet sipas gjykimit të tij të pakësojë sferën e vlerësimit përpara ngjarjes, nëse zgjedh të pranojë një ngjarje me më pak kohë të njoftimit.

Si pjesë e veprimtarive përpara ngjarjes, Microsoft do të:

- Aksesojë dhe do të njihet me zgjidhjen tuaj siç diskutohet më lart
- Identifikojë probleme dhe rreziqe të mundshme që ndikojnë mbi kohën e përdorimit korrekt dhe qëndrueshmërinë
- Kryejë recensë të kapacitetit dhe qëndrueshmërisë në platformën e Azure
- Japë udhëzime mbi praktikat më të mira të industrisë nga burimet e caktuara teknike dhe të dhënies së operacioneve

Microsoft do të japë dokumentacion me shkrim të rezultateve të vlerësimit të tyre përfshirë veprime të rekomanduara dhe praktikat më të mira të industrisë për të pakësuar rreziqe të mundshme dhe probleme që ndikojnë kohën e punës dhe stabilitetin.

Nëse veprimaria përfshin një zgjidhje të resë kompjuterike të Azure, gjatë veprimtarisë, kërkesat për shërbime të incidentit lidhur me ngjarjen për zgjidhje të Azure duhet të paraqiten përmes portalit të Microsoft Azure, përfshirë AEM në përshkrimin e rastit.

Nëse ngjarja përfshin një zgjidhje të resë kompjuterike D365 ose M365, gjatë veprimtarisë, kërkesat për shërbime të incidentit lidhur me ngjarjen për këto zgjidhje duhet të paraqiten përmes Qendrës për zgjidhje, përfshirë zgjedhjen e produktit ku ndodhi problemi dhe sipas planit të mbështetjes "Ngjarja D365" në rast të kërkesave lidhur me D365.

Për produktet e Azure:

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike</p> <p>Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash</p>	<p>Reagimi i thirrjes së parë në 15 minuta ose më pak dhe shkallëzim i shpejtë brenda Microsoft-it²</p> <p>Burimi i situatave kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak. Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7¹</p> <p>Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7¹</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p>

<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p>	<p>Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të zgjidhjes. Atje ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	
---	--	--

¹ Mund të kemi nevojë të zbresim nga 24 x 7 nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.

² Shërbimet e Mbështetjes për Zgjidhjen e Problemit AEM janë në dispozicion vetëm në anglisht

Për të gjitha reagimet ndaj incidenteve të produkteve do të përputhen me sa më poshtë:

Shkallëzimi dhe situata

Reagimi ynë i pritshëm

Reagimi juaj i pritshëm

<p>Shkallëzimi 1</p> <p>Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon:</p> <p>Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike.</p> <p>Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</p>	<p>Elementët përbërës të Azure¹</p> <p>- Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak</p> <p>Të gjitha produktet dhe shërbimet e tjera - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</p> <p>Burimi i situatave kritike² i caktuar</p> <p>Burimet në vendin tuaj, pas 24 orësh, me marrëveshje me klientin</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Shkallëzim i shpejtë brenda ekipeve të produktit të Microsoft-it</p> <p>Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</p>	<p>Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</p> <p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi A</p> <p>Degradim i sistemit kritik të biznesit:</p> <p>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda një ore</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</p> <p>Burimi i situatave kritike² i caktuar</p> <p>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë²</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë³</p> <p>Akses dhe përgjigje e shpejtë</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi B</p> <p>Ndikim mesatar në biznes:</p> <p>Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përkeqësuar</p> <p>Ka nevojë për vëmendje brenda dy orëve pune⁶</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda dy orësh ose më pak</p> <p>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës⁴</p>	<p>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të qenë në linjë me përpjekjet e "Microsoft"</p> <p>Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>
<p>Shkallëzimi C</p> <p>Ndikim minimal në biznes:</p>	<p>Reagimi i telefonatës së parë brenda katër orësh ose më pak</p> <p>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës⁴</p>	<p>Informacion i saktë kontakti për zotëruesin e çështjes</p> <p>Reaguese brenda 24 orëve</p> <p>Paraqitja me telefon ose ueb</p>

Shkallëzimi dhe situata

Reagimi ynë i pritshëm

Reagimi juaj i pritshëm

Funksionim i konsiderueshëm
me përkeqësime të vogla ose
pa përkeqësime të shërbimeve
Ka nevojë për vëmendje brenda
katër orëve pune⁶

¹ Koha e renditur e përgjigjes për elementë tuaj përbërës të Azure nuk mbulon Renë Kompjuterike në Kinë, Azure StorSimple, GitHub AE, Shërbimet e Komunikacionit të Azure ose Menaxhimin e Faturimit ose Abonimit..

² Burimet e Situatës Kritike ndihmojnë me dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

³ Mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

⁴ Orët e punës përcaktohen në përgjithësi si 09:00 deri 17:30 e orës standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. Orët e punës mund të ndryshojnë disi në vendin tuaj.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Ofron mbështetje të përmirësuar për barrën thelbësore të punës të qiramarrësit ose qiramarrësve tuaj të prodhimit të Microsoft Office 365 që përfshin akses me përparësi tek ekipi inxhinierik i Office 365. Ky shërbim do të jetë në dispozicion për qiradhënësin ose qiradhënësit e renditur, është i disponueshëm për një pagesë shtesë dhe është i përkufizuar në një Dokument në Urdhërin tuaj të Punës.

Mbështetje zhvilluesi

Mbështetje zhvilluesi: Ofron mbështetje më të thellë proaktive të bazuar në njohurinë e resë kompjuterike në ciklin e zhvillimit të aplikimit për zhvilluesit e Klientëve që ndërtojnë, vendosin dhe mbështetin aplikacione në platformën e Microsoft.

Mbështetja për Zhvilluesin siguron mbështetje gjithëpërfshirëse duke u ofruar klientëve arkitekturë cloud, vlerësime prekmërie, zgjidhje ALM/DevOps, cikël zhvillimi sigurie, rishikime kodi, performancë dhe monitorim, modernizim aplikacionesh, implementim Internet of Things (IoT), trajnim dhe testim. Ndihma për Zhvilluesin është në dispozicion për një pagesë shtesë.

Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë

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

Shërbimet e mbështetjes së sigurisë kibernetike: Ofron asistencë të specializuar lidhur me sigurinë kibernetike në të dy skenarët të aktivizimit sërish dhe proaktiv ("Shërbimet e Sigurisë Kibernetike"). Këto shërbime ndihmojnë të zvogëlohet rreziku i sulmeve kibernetikë të synuar, të përgatiteni më mirë për situata të gjendjes së krizës ose të hetoni dhe të frenoni kompromentimin aktiv të sigurisë. Shërbimet e Sigurisë Kibernetike ofrojnë një program të personalizuar shërbimesh mbështetëse dhe mund të jenë në dispozicion për një tarifë shtesë të përcaktuar në një Dokument të referuar në Urdhrin tuaj të punës.

2.4 Mbështetja në shumë vende

Shqyrtimi i Mbështetjes në shumë vende

Në lidhje me shërbimet e Mbështetjes së Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft, Mbështetja në shumë vende ju siguron mbështetje në shumë Vendndodhje të Mbështetjes, siç përshkruhet Urdhërin e Punës (ose Urdhërat e Punës) tuaj. Përshkrimi i strukturës së Mbështetjes në shumë vende vijon:

- **Pritësi:** Kjo është Vendndodhja e Mbështetjes ku jeni kontraktuar për Mbështetjen e Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft në Urdhërin tuaj të Punës. Përveç kur shënohet ndryshe, kjo do të jetë vendndodhja kryesore e menaxherit tuaj të caktuar të llogarisë për suksesin e klientit.
- **Vendndodhja pasardhëse:** Kjo është një Vendndodhje e Mbështetjes e caktuar në Urdhërin tuaj të Punës ku do të merrni shërbimet e Mbështetjes së Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft, përveç vendndodhjes së Pritësit dhe keni të drejtën për shërbimet që bletë për atë vendndodhje.

Si të blini

Kjo SCSD përshkruan shërbimet në dispozicion të Mbështetjes në shumë vende. Shërbimet specifike dhe sasia lidhur me to, nëse është e zbatueshme, do të renditen në Urdhërin e Punës shoqërues sipas Vendndodhjes së Mbështetjes.

Shërbimet e përshkuara këtu mund të jepen tek Vendndodhja(et) e Mbështetjes e caktuar në Urdhërin e Punës të Pritësit dhe, siç mund të jetë, i rezervuar nga Pritësi, si pjesë e marrëveshjes tuaj të Mbështetjes së Unifikuar të Ndërmarrjes të Microsoft me modifikimet e mëposhtme:

- **Shërbimet e Paketës Bazë:** Përveç kur shënohet ndryshe, Shërbimet e Paketës Bazë (ato të shënuara me një "✓") do të jenë në dispozicion në Vendet tuaja të caktuar të Mbështetjes ose siç rezervohen në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes nga Pritësi në Urdhërin e Punës të Pritësit.
- **Shërbimet reaguese:** Shërbimet reaguese mund të ofrohen nga larg në vendndodhje të tjera përveç dhe duke përfshirë Pritësin.
- **Menaxhimi i dhënies së shërbimit (SDM):** Sipas përcaktimit në Urdhërin tuaj të Punës, SDM mund të jepet në Vendndodhjen(et) e caktuar të Mbështetjes të Pritësit dhe të Vendosijes pasardhëse. Disponueshmëria e shërbimeve SDM që janë përfshirë në Paketën tuaj Bazë do të caktohen nga Pritësi dhe menaxhohen nga menaxheri i llogarisë së Pritësit të suksesit të klientit. Dhënia e SDM do të kufizohet në orët e biznesit të vendndodhjes së Pritësit. Shërbimet shtesë SDM mund të kërkohen kur blini shërbime shtesë ose shërbime dhe zgjidhje të përmirësuara.
 - **SDM shtesë:** Burime SDM shtesë mund të blihen për Vendndodhjen(et) e Mbështetjes të Pritësit ose Vendndodhja(et) pasardhëse, siç tregohet në një Urdhër Pune dhe do të jepen në Vendndodhjen e caktuar të Mbështetjes. Sipas disponueshmërisë së burimeve dhe sa më sipër.

Disponueshmëria e shërbimeve opsionale (ato të shënuara me një "+" në tabelat e Mbështetjes të mësipërme) janë sa vijon:

- **Shërbimet proaktive**

- Mund të keni të drejtë për Shërbime Proaktive, sasia e të cilave do të renditet në Urdhërin tuaj të Punës dhe e disponueshme në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes siç përcaktohet në Urdhërin tuaj të Punës, më përjashtim të Vendeve të Përfunduar.
- **Shërbimet e mirëmbajtjes – Analiza e shkakut kryesor:** Shërbimet e blera do të jenë në dispozicion të personelit në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes.
- **Konsulenti për mbështetje teknologjike (STA):** Shërbimet STA do të jenë në dispozicion në Vendndodhjen(et) e Mbështetjes siç përcaktohet në Urdhërin tuaj të Punës, më përjashtim të Vendeve të Përfunduar dhe varen nga disponueshmëria e burimeve.
- **Shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara:** Të gjitha shërbimet dhe zgjidhjet e përmirësuara mund të blihen për përdorim në secilin nga Vendet e Pritësit ose Vendndodhja pasardhëse. Sipas disponueshmërisë. Mund të zbatohen kufizime të tjera.
- Shërbime të tjera të blera të mbështetjes do të jenë në dispozicion në Vendndodhjen(Et) e Mbështetjes të caktuar në Urdhërin tuaj të Punës.

Kushtet e përgjithshme shtesë të ndihmës në shumë vende

Përveç atyre kushteve të përgjithshme të përvijuara këtu dhe në Urdhërin tuaj të punës, dhënia jonë e shërbimeve të përvijuara këtu bazohet në kushtet paraprake dhe presupozimet e mëposhtme:

- Ne mund t'i lejojmë personelit në vendndodhjen(t) të papërcaktuar të mbështetjes për të marrë pjesë në shërbimet Proaktive në distancë që janë blerë për një Vendndodhje të Mbështetjes Pritëse ose Vendndodhja pasardhëse dhe të caktuar në Urdhërin e Punës. Pjesëmarrja e tillë do të lejohet sipas gjykimit të Microsoft.
- Kreditë Proaktive mund të shkëmbehen vetëm ndërmjet Vendndodhjeve të Mbështetjes Pritëse ose Vendndodhja pasardhëse të renditura në Urdhërin tuaj të Punës, përveç sipas shënimit. Të gjitha shkëmbimet do të përfundohen bazuar në valutat dhe çmimet e tanishme për Kreditet Proaktive në Vendndodhjet e Mbështetjes. Çmimet e tanishme mund të ofrohen nga përfaqësuesi tuaj i Shërbimeve të Microsoft Services representative. Çdo shkëmbim që rezulton në Kredite Proaktive të pjesëshme do të rumbullakoset tek njësia më e afërt. Kreditë Proaktive nuk mund të shkëmbehen me ose nga Vendet e Përfunduar.
- Klienti do të jetë i vetëm përgjegjës për të gjitha detyrimet e taksave që shfaqen për shkak të shpërndarjes ose shkëmbimit të shërbimeve të blera të ndihmës ndërmjet Vendndodhjes(eve) të Ndhmës të Pritësit dhe Vendndodhja pasardhëse.
- Ndryshimet ose shkëmbimet e Shërbimeve të bëra gjatë Kohëzgjatjes së Urdhërit të Punës mund të kërkojnë marrëveshje me shkrim.

- **Konsolidimi i faturimit:** Përveç kur shënohet ndryshe, do të jepet një faturë e vetme për shumën që duhet paguar, që përfshin të gjitha Shërbimet për të gjitha Vendndodhjet e Mbështetjes të treguara në Urdhërin tuaj të Punës. Taksat do të bazohen në vlerësimin e Nënshkruesit të Microsoft dhe Vendndodhjen tuaj të Pritësit. Klienti do të jetë i vetëm përgjegjës për të gjitha taksat shtesë që duhen paguar.
- **Përrjashtimet ndaj Konsolidimit të faturimit:** Shërbimet e blera për dhënie në Republikën e Indisë, Republikën Popullore të Kinës, Republikën e Kinës (Taivan), Republikën e Kinës (Hong Kong), Republikën e Koresë, Japoni, Zelandën e Re, Makau dhe Australi (**të gjitha Vende të Përrjashtuara**) secili duhet të ketë një Urdhër të veçantë të Punës që rendit Shërbimet që do të jepen në atë Vendndodhje të Mbështetjes. Shërbimet do të faturohen në Vendndodhjen e Mbështetjes përkatëse do të përfshijnë të gjitha taksat e zbatueshme vendore.

2.5 Kushtet e përgjithshme shtesë

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

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

- Disa shërbime mund të kërkojnë prej nesh që të ruajmë, përpunojmë dhe të kemi qasje në të dhënat tuaja si klient. Kur veprojmë kështu, ne përdorim teknologji të miratuara nga "Microsoft", të cilat janë në pajtim me proceset dhe politikat tona të mbrojtjes së të dhënave. Nëse ju kërkon që ne të përdorim teknologji të pamiratuara nga "Microsoft", ju kuptoni dhe bini dakord se jeni ekskluzivisht përgjegjës për integritetin dhe sigurinë e të dhënave tuaja si klient dhe se "Microsoft" nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi në lidhje me përdorimin e teknologjive të pamiratuara nga "Microsoft".
- Nëse kërkohet anulim i një shërbimi të programuar më parë, "Microsoft" mund të zgjedhë të zbrisë një tarifë anulimi deri në 100 për qind të çmimit të shërbimit; nëse anulimi apo riprogramimi është kryer me më pak se 14 ditë njoftim paraprak përpara ditës së parë të dhënies.
- Kur blini shërbime shtesë, ne mund të kërkojmë përfshirjen e menaxhimit të ofrimit të shërbimeve për të lehtësuar ofrimin.
- Nëse keni porositur një lloj shërbimi dhe doni ta ndryshoni me një lloj tjetër shërbimi, mund të aplikoni për vlerën e barasvlershme me një shërbim alternativ i cili është i disponueshëm brenda Paketës Bazë, ku është i disponueshëm dhe rënë dakord me burimin e ofrimit të shërbimit.
- Incidentet e Përfitimeve të sigurimit të softuerit 24x7 të Mbështetjes së zgjidhjes së problemeve (Incidentet SA PRS, ose "SAB"), mund të konvertohen me një vlerë të barasvlershme (siç përcaktohet nga Microsoft) dhe të përdoret drejt tarifave për mbështetjen e Paketës bazë, komponentëve të pranueshëm të Inxhinierisë së përmirësuar të caktuar (EDE) dhe/ose komponentëve të pranueshëm të shërbimeve dhe zgjidhjeve të përmirësuar. Burimi i menaxhimit të dërgimeve mund të konfirmojë këtë vlerë(a) dhe tarifë(a) nëse zbatohen. Pas 30 ditësh pas datës së nisjes së mbështetjes dhe/ose datës së përvjetorit të Mbështetjes për shumë vite, ne mund t'ju faturojmë me vlerën e barasvlershme të çdo deficiti SAB që kryeni për këtë konvertim, siç përcaktohet në Urdhri e punës. Përfitimet e Sigurisë së softuerit u nënshtrohen kushteve të shprehura këtu dhe Kushteve Produktit, përfshirë, por jo të kufizuara në, Shtojcën B të Kushteve të Produktit. Hollësi të mëtejshme janë gjithashtu në dispozicion në www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, të tilla si ndryshime në përfitimin e Ndhmës për Zgjidhjen e Problemeve duke filluar në shkurt 2023 që do të ndikojnë në kriteret e kualifikimit për Paketën Bazë ose elementet e kualifikimit të marrëveshjes tuaj të ndihmës dhe që mund të rezultojnë në përshtatje të vlerës së barasvlershme të incidentit.
- Jo të gjitha shërbimet shtesë mund të ofrohen në vendin tuaj. Ju lutem kontaktoni burimin e ofrimit të shërbimit për detaje.
- Ju bini dakord se kodi i vetëm jo i "Microsoft" tek i cili na jepni qasje është kodi që zotëroni ju.
- Shërbimet mund të përmbajnë Shpërndarje të shërbimeve, këshillim dhe udhëzime lidhur me kodin që zotërohet nga ju ose Microsoft ose dhënien direkt të shërbimeve të tjera të ndihmës.
- Kur ofron shërbime të Aktivizimit sërish, Microsoft nuk ofron kod të ndonjë lloji përveç kodit mostër.
- Klienti do të marrë përsipër të gjithë përgjegjësinë për dhe rreziqet e shoqëruara me zbatimin dhe mirëmbajtjen e cdo kodi të ofruar në kryerjen e shërbimeve të mbështetjes.

- Mund të ketë një minimum kërkesash platforme për shërbimet e blera.
- Shërbimet nuk mund t'u ofrohen klientëve tuaj.
- Nëse keni një Paketë bazë për Mbështetje të avancuar ose performance dhe ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, ne do t'ju faturojmë për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.
- Shërbimet e Konsulencës të GitHub ofrohen nga GitHub, Inc., një filial në pronësi të plotë të Microsoft Corporation. Pavarësisht nga ndonjë gjë që mund të jetë e kundërt në Porosinë tuaj të Punës, Deklarata e Privatësisë e GitHub në dispozicion në https://aka.ms/github_privacy dhe Shtojca mbi Mbrojtjen e të Dhënave dhe Pasqyra e Sigurisë e GitHub që gjenden në https://aka.ms/github_dpa do të aplikohen ndaj blerjes prej jush të Shërbimeve të Konsulencës të GitHub.
- Kërkesa paraprake dhe supozime shtesë mund të përcaktohen në dokumentet përkatëse.

2.6 Përgjegjësitë tuaja

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

- Do të caktoni një administrator shërbimesh mbështetjeje i cili është përgjegjës për të drejtuar skuadrën tuaj dhe për menaxhimin e të gjitha aktiviteteve të mbështetjes dhe proceseve të brendshme për paraqitjen e kërkesave për incidente mbështetjeje.
- Në varësi të "Paketës suaj bazë" siç përcaktohet më poshtë, mund të përcaktoni kontakte të mbështetjes reaguese, të cilët janë përgjegjës për krijimin e kërkesave të mbështetjes përmes faqes së internetit të mbështetjes të "Microsoft" ose me telefon. Administratorët Cloud për shërbimet tuaja me bazë Cloud mund të paraqesin gjithashtu kërkesa mbështetjeje Cloud përmes portaleve të mbështetjes që zbatohen.
 - Mbështetje qendrore – Deri në pesë (10) kontakte të emërtuara.
 - Mbështetje e përparuar – Minimumi pesëdhjetë (50) kontakte të emërtuara. Mund të kualifikohen edhe për kontakte shtesë. Ju lutemi konsultohuni me menaxherin tuaj të llogarisë për suksesin e klientit për hollësi.
 - Mbështetja e Cilësisë së Funkionimit – Përfshirë kontaktet e emërtuar sipas nevojës.
- Për kërkesa mbështetjeje për shërbime në linjë, administratorët e "Resë kompjuterike", për sa u përket shërbimet tuaja me bazë reje kompjuterike, duhet t'i dorëzojnë kërkesat për mbështetje përmes portalit përkatës së mbështetjes të shërbimit në linjë.
- Kur paraqitni një kërkesë për shërbim, kontaktet tuaja të mbështetjes reaguese duhet të kenë njohuri bazë për problemin në fjalë dhe aftësinë për ta riprodhuar problemin në mënyrë që të ndihmojnë "Microsoft" në diagnostikimin dhe klasifikimin e problemit. Këta individë duhet të kenë dhe njohuri për produktet e mbështetura nga "Microsoft" dhe sistemin tuaj "Microsoft", në mënyrë që të ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve të sistemit dhe të asistojnë "Microsoft" në analizimin dhe zgjidhjen e kërkesave për shërbim.
- Kur dorëzoni një kërkesë për shërbim, kontakteve tuaja të mbështetjes reaguese mund t'u duhet të kryejnë veprimet për përcaktimin dhe zgjidhjen e problemit, siç u kërkohet prej nesh. Këto mund të përfshijnë kryerjen e gjurmimeve në rrjet, kapjen e mesazheve të gabimeve,

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

© 2022 Microsoft Corporation. Të gjitha të drejtat të rezervuara. Ndalohet rreptësisht çdo përdorim apo rishpërndarje e këtyre materialeve pa autorizim shprehimor nga Microsoft Corp.

"Microsoft" dhe "Windows" janë marka tregtare të regjistruara të "Microsoft Corporation" në Shtetet e Bashkuara dhe/ose në vende të tjera. Emrat e kompanive dhe të produkteve aktuale të përmendura këtu mund të jenë marka të zotëruesve të tyre përkatës.