

Microsoft-ის  
კორპორატიული  
სერვისები

სერვისების აღწერა

2021 წ.  
ოქტომბერი

# სარჩევი

1	ამ დოკუმენტის შესახებ .....	1
2	Microsoft-ის პროფესიული სერვისები.....	1
2.1	დაგეგმვის სერვისები.....	1
2.2	განხორციელების სერვისები .....	1
2.3	ტექნოლოგიების სერვისები.....	1
2.4	ოპტიმიზაციის სერვისები.....	1
2.5	საგანმანათლებლო სერვისები .....	1
3	საკონსულტაციო სერვისები .....	2
3.1	როგორ შეიძინოთ .....	2
3.2	შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები.....	2
3.3	საკონსულტაციო სერვისების პაკეტები.....	4
3.4	სერვისების აღწერა.....	4
3.4.1	დაგეგმვის სერვისები .....	4
3.4.2	განხორციელების სერვისები.....	6
3.4.3	ოპტიმიზაციის სერვისები .....	6
3.5	პასუხისმგებლობის უარყოფა და შეზღუდვები.....	7
3.6	თქვენი პასუხისმგებლობა.....	7
4	მხარდაჭერის სერვისები .....	9
4.1	როგორ შეიძინოთ .....	9
4.2	პაკეტების აღწერა.....	9
4.2.1	კორპორატიული პაკეტები .....	9
4.2.2	გაუმჯობესებული გადაწყვეტილებები.....	11
4.3	სერვისების აღწერა.....	11
4.3.1	პროაქტიური სერვისები .....	11
4.3.2	სერვისის მიწოდების მართვა.....	15
4.3.3	რეაგირების სერვისები .....	17
4.4	გაუმჯობესებული სერვისები .....	21
4.4.1	დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი .....	21
4.4.2	Premier Ultimate.....	22
4.4.3	მესამე დონის მხარდაჭერა .....	23
4.5	გაუმჯობესებული გადაწყვეტილებები.....	23
4.5.1	კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა.....	23
4.5.2	სწრაფი რეაგირება.....	23

4.6 პარტნიორული მხარდაჭერის გადაწყვეტილებები .....	25
4.7 გლობალური მხარდაჭერის გადაწყვეტილებები.....	26
4.8 დამატებითი წესები და პირობები.....	27
4.9 თქვენი პასუხისმგებლობა.....	30

# 1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft -ის კორპორატიული სერვისების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას პროფესიონალური სერვისების შესახებ, რომელთა შექმნა შესაძლებელია Microsoft-ისგან.

გთხოვთ გაეცნოთ შექმნილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობაზე უარის თქმას, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენს მიერ შექმნილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციისთვის იმის შესახებ, თუ რომელი სერვისების შექმნა შეიძლება თქვენს რეგიონში, დაუკავშირდით Microsoft-ის სერვისების წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

## 2 Microsoft-ის პროფესიული სერვისები

Microsoft-ის პროფესიული სერვისები გეხმარებათ ბიზნესის ღირებულების გაზრდაში ტექნოლოგიური ინვესტიციების საშუალებით. ეს სერვისები ხელმისაწვდომია ტექნოლოგიის ციკლის დაგეგმვის, განხორციელების, ტექნომსახურების და ოპტიმიზაციის სტადიაზე და უზრუნველყოფს მონაცემების, მობილურობის, პროდუქტიულობისა და კომპიუტერულ გადაწყვეტილებებს თქვენს ადგილზე არსებული, გლობალურ ქსელზე დაფუძნებული და ჰიბრიდული კომპიუტერული ინფრასტრუქტურისთვის. Microsoft უზრუნველყოფს პროაქტიურ სერვისებს შემდეგ კატეგორიებში:

### 2.1 დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისები უზრუნველყოფს თქვენი ამჟამინდელი ინფრასტრუქტურის, მონაცემების, პროგრამებისა და უსაფრთხო გარემოს შეფასებასა და შემოწმებას, აღდგენის, განახლების, მიგრაციის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

### 2.2 განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტილებების და პროექტების, გაშლის, მიგრაციის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

### 2.3 ტექნომსახურების სერვისები

ტექნომსახურების სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა; როგორც წესი, იგეგმება სერვისის მიწოდების განხორციელებამდე, რესურსების ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად.

### 2.4 ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისები ფოკუსირებას ახდენს კლიენტის ტექნოლოგიური ინვესტიციების ოპტიმალური გამოყენების მიზნებზე. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო ინფორმაციის პრინციპს.

### 2.5 საგანმანათლებლო სერვისები

საგანმანათლებლო სერვისები უზრუნველყოფს ტრენინგს, რომელიც გეხმარებათ მხარდაჭერის სამსახურის პერსონალის ტექნიკური და საოპერაციო უნარების გაუმჯობესებაში ადგილზე, ონლაინ ან მოთხოვნის მიხედვით ინსტრუქტაჟის მეშვეობით.

# 3 საკონსულტაციო სერვისები

კორპორატიული სერვისები საკონსულტაციო სერვისები (საკონსულტაციო სერვისები) წარმოადგენს პროექტზე დაფუძნებულ ღონისძიებებს, რომლებიც უზრუნველყოფს დაგეგმვასთან, განხორციელებასთან და ისეთი გადაწყვეტილებების დანერგვასთან დაკავშირებულ სერვისებს, რომლებიც აჩქარებს ღირებული კლიენტების მოპოვების პროცესს კომპიუტერული ინვესტიციების შედეგად. ეს ღონისძიებები მოიცავს სერვისებს Microsoft-ის პროდუქტებისა და ტექნოლოგიების საფუძველზე, ციფრული სტრატეგიის, არქიტექტურის, დაგეგმვის, განახლებების, მიგრაციის, გაშლის, პროგრამის შემუშავების და მონაცემთა ანალიზის გადაწყვეტილებების სფეროებში.

## 3.1 როგორ შეიძინოთ

საკონსულტაციო სერვისები ხელმისაწვდომია როგორც პროექტზე დაფუძნებული, განსაზღვრული ინდივიდუალური ღონისძიებები ან წინასწარ განსაზღვრული პაკეტური სერვისები, როგორც აღწერილია ქვემოთ:

სერვისი	განმარტება
შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები	შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები სამომხმარებლო თვალსაზრისით, დროითი განრიგებით და/ან ძირითადი მაჩვენებლებით აკმაყოფილებს უნიკალურ გადაწყვეტილებებს.
საკონსულტაციო სერვისების პაკეტები	დავალბა წინასწარ განსაზღვრული შედეგებით შეესატყვისება მრავალ ზოგად სამუშაო სცენარს.

განმარტება: ✎ ნიშნავს ელემენტებს, რომლებიც მითითებულია თქვენს შეკვეთაში.

## 3.2 შერჩეული საკონსულტაციო სერვისები

ქვემოთ ჩამოთვლილია სერვისების ხელმისაწვდომი ინდივიდუალური გადაწყვეტილებები. კონსალტინგის ინდივიდუალური სერვისების მასშტაბი დეტალურადაა აღწერილი კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (ESWO) ან ტექნიკურ დავალბაში (SOW).

**პროგრამები და ინფრასტრუქტურა** – გლობალურ ქსელზე დაფუძნებული კომპიუტერიზაცია ფუნდამენტურია იმისათვის, რომ ნებისმიერი ორგანიზაციისთვის შესაძლებელი იყოს ციფრული ტრანსფორმაცია.

Microsoft-ის თანამედროვე აპლიკაციების სერვისები გვეხმარება ექსპლუატაციაში შეყვანის დაჩქარებაში შემცირებული რისკით, პროგრამების მოდერნიზაციისა და ინტეგრირების და გლობალური ქსელის დონის ეფექტურად გამოყენების დროს, რაც გვეხმარებათ კლიენტებთან ურთიერთობაში მრავალი არხის მეშვეობით და ნებისმიერი სხვა მოწყობილობის გამოყენებით.

გლობალური ქსელის პროდუქტიულობის გადაწყვეტილებების მეშვეობით ჩვენ ვეხმარებით ორგანიზაციებს დაგეგმონ, განახორციელონ და შეიძინონ გამოცდილება ურთიერთკავშირის, თანამშრომლობის გაუმჯობესებისთვის და კლიენტებთან ურთიერთობის გაღრმავებისთვის, რათა მოხდეს ბიზნეს ანალიზის შემუშავება, რაც

საშუალებას აძლევს ორგანიზაციებს მოახდინონ მათი საკუთარი Office 365-ის ინვესტიციის სრული ღირებულების რეალიზება.

**მონაცემები და ხელოვნური ინტელექტი (AI)** – ძირითად ვალუტას თანამედროვე ბიზნესებში წარმოადგენს მონაცემების გარდაქმნა ხელოვნურ ინტელექტად, რაც ხელს უწყობს კონკურენტუნარიანი უპირატესობის მოპოვებას.

Microsoft-ის ბიზნეს ცნობიერების გადაწყვეტილებები ეხმარება შემომუშავებლებს და ორგანიზაციებს გახდნენ ხელოვნურ ინტელექტზე ფოკუსირებულნი კომპლექსური ზედამხედველობის მეშვეობით იმისათვის, რათა დაისახოს, განხორციელდეს და მხარი დაეჭიროს ბიზნესისა და კომპიუტერული ორგანიზაციების გადაწყვეტილებებს, რომელთა მეშვეობითაც ნათელი ეფინება მონაცემებს იმ პროდუქტების გამოყენების ხარჯზე, რომლებშიც შედის Azure Database Power BI, Office და SQL Server.

**ბიზნეს აპლიკაციები** – დახმარება ბიზნეს აპლიკაციების მეშვეობით, რომლებიც წარმოადგენს დაკავშირებული მონაცემების სამყაროს ნაწილს, რომლის მეშვეობითაც აქტიურდება ხელოვნური ინტელექტი და ბიზნეს ინტელექტი, ასევე ეხმარება ბიზნესისთვის მნიშვნელოვანი ფუნქციების, მათ შორის, ადამიანებს შორის ურთიერთობების საფუძველზე გაყიდვების, ტალანტისა და ადამიანებთან დაკავშირებული პროცესების, ოპერაციების და კლიენტთა მომსახურების დიგიტალიზაციას.

Microsoft გვთავაზობს საკონსულტაციო სერვისების მთელ სპექტრს Microsoft Dynamics 365-ში მომხმარებლების ჩართვისთვის, რომელიც ფარავს რეალიზაციას, სერვისს და მარკეტინგს, რაც აუცილებელია იმისათვის, რომ დაეხმაროს მომხმარებლებს გადააქციონ ურთიერთობა შემოსავლებად, ყველა გარიგებაში ციფრული ინტელექტის შეტანის მეშვეობით. საკონსულტაციო სერვისები Microsoft Dynamics 365 გაერთიანებული ოპერაციებისთვის ეხმარება მომხმარებლებს, გააძლიერონ ზრდა ოპერაციების ოპტიმიზაციის მეშვეობით და რეალურ დროსთან მიახლოებული და გლობალური მასშტაბით მონაცემების საფუძველზე გადაწყვეტილებების მიღების გზით.

**თანამედროვე სამუშაო ადგილი** - როგორც სამუშაო ადგილის ტრანსფორმაციის ნაწილი, Microsoft-ს შეუძლია, თქვენი გარემო მოარგოს განვითარებისკენ გადადგმულ ნაბიჯებს და, ამავდროულად, თქვენს ბიზნესში არსებული ყველა პროფესიონალისთვის გახადოს შესაძლებელი, გააჩნდეთ უფრო მეტი საშუალება იმისათვის, რომ გახდნენ უფრო პროდუქტიულები.

ჩვენი მოწყობილობებისა და მობილურობის საკონსულტაციო სერვისების შეთავაზებები ბიზნესებსა და IT ლიდერებს აძლევს საშუალებას განავითარონ და დაწერონ მობილურობისა და მოწყობილობების მართვის კორპორატიული სტრატეგიები, რომლებიც ხელს უწყობს თანამშრომლებსა და მომხმარებლებს შორის უფრო ღრმა და მდიდარი კავშირების დამყარებას.

მონაცემთა ცენტრი და ქლაუდის ინფრასტრუქტურული სერვისები აერთიანებენ ტექნოლოგიას, ადამიანებსა და პროცესებს, რათა დაეხმარონ ინფორმაციულ ტექნოლოგიებს გადააქციონ მონაცემთა ცენტრები სტრატეგიულ ბიზნეს აქტივებად, რომლებიც მორგებულია მათ სპეციფიურ ბიზნეს საჭიროებებზე. უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო სერვისებთან ერთობლიობით, ჩვენ ასევე უზრუნველყოფთ სტრატეგიებსა და გადაწყვეტილებებს IT ინფრასტრუქტურის, აპლიკაციებისა და მონაცემების გარე და შიდა საფრთხეებისგან დაცვაში დახმარების გაწევის მიზნით.

### 3.3 საკონსულტაციო სერვისების პაკეტი

Microsoft გთავაზობთ საკონსულტაციო სერვისებს მრავალი საერთო ბიზნეს სცენარისთვის, რომლებიც ეფუძნებიან დაგეგმვასთან, გაშლასა და Microsoft-ის პროდუქციის განხორციელებასთან დაკავშირებულ გამოცდილებას, ტექნოლოგიასა და პროცესებს. ქვემოთ ჩამოთვლილი სერვისები გთავაზობთ სამუშაოს წინასწარ განსაზღვრულ მასშტაბს, ფიქსირებული ხანგრძლივობითა და შესაბამისი ფასით.

### 3.4 სერვისების აღწერა

#### 3.4.1 დაგეგმვის სერვისები

☛ **არქიტექტურული სერვისები:** თქვენი ონლაინ სერვისების მიღების მიზნების შეფასება, რაც უზრუნველყოფს მართვას, დაგეგმარებასა და აღდგენას. ასეთი შეფასება ხელს უწყობს თქვენი გუნდების უკეთესად შეწყობას ონლაინ სერვისების არქიტექტურის საუკეთესო პრაქტიკასთან.

**ციფრული საკონსულტაციო სერვისების პროგრამა:** ციფრულ საკონსულტაციო სერვისებში გაერთიანებულია ციფრული მრჩეველები ინდუსტრიის და ბიზნეს გამოცდილებასთან, ასევე Microsoft-ის გამოცდილებასა და ინოვაციურ სტრატეგიებთან, რათა ორგანიზაციებმა შეძლონ თავიანთი ციფრული მიზნების წარმატებით მიღწევა. მომხმარებლებთან პარტნიორობით, ციფრული მრჩეველები ასრულებენ ცვლილების შეტანის პროგრამას, ციფრული საქმიანობის ჩამოსაყალიბებლად.

ციფრული საკონსულტაციო სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია დაახლოებით 200, 400, 800 და 1600-საათიან სამუშაო პაკეტებად, რომლებსაც ნახევარი ან სრული დროის განმავლობაში ჰყავთ მრჩეველი. Microsoft-ის სერვისის მიწოდების გუნდის დახმარებით, მათ შორის Microsoft-ის სერვისების განვითარების ცენტრებიდან მოწოდებული რესურსებით, უზრუნველყოფილია მომსახურებისთვის საჭირო ექსპერტული ცოდნა, ან თქვენთვის გაწეულ რეკომენდაციებზე დაფუძნებული კონსულტაციები და კონკრეტული მითითებები Microsoft-ის ტექნოლოგიებთან დაკავშირებით.

გარდა ამისა, ასევე ხელმისაწვდომია ციფრული საკონსულტაციო სერვისების შემდეგი სამუშაო პაკეტი:

☛ **ციფრულ მრჩეველთა ციფრული გამზადებული პაკეტი:** საქმე, რომელსაც უძღვება ციფრული მრჩეველი, ბიზნესის სტრუქტურისა და ცვლილების პროცესის გათვალისწინებით, უზრუნველყოფს ციფრულ ტრანსფორმაციას, რაც წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ საქმიანობის მოდელის განვითარების ნაწილს.

☛ **კონცეფციის დასაბუთება:** დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

**გადაწყვეტილების დაგეგმვა:** სტრუქტურული ღონისძიებები, რომლებიც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიის გაშლის განხორციელების დაგეგმვაში ადგილზე, გლობალური ქსელისა და ჰიბრიდულ გარემოებში. ეს სერვისები



შეიძლება ასევე მოიცავდეს დიზაინის, უსაფრთხოების, IT ოპერაციების შეფასებას ან თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების მართვის შეცვლას იმისათვის, რომ დაეხმაროთ თქვენი ტექნიკური გადაწყვეტილების განვითარებაში თქვენთვის სასურველი შედეგების მიღწევის მიზნით. სერვისის დასრულებისას შეიძლება მიიღოთ ანგარიში, რომელიც შეიცავს ტექნიკურ შეფასებას და გადაწყვეტილების განხორციელების გეგმას.

☛ **შემუშავებლის ხელსაწყოების გაშლის დაგეგმვის სერვისები (DTDPS):** შემუშავებულია იმისთვის, რომ ორგანიზაციებს დაეხმაროს ვიზუალური სტუდიის ეფექტური გაშლის დაგეგმვაში. ამ ღონისძიებების გამოყენება შესაძლებელია გაშლის გეგმის ჩამოსაყალიბებლად და სტრატეგიის შემუშავებისთვის ვიზუალური სტუდიის დასაწერად.

☛ **Azure განაწილების დაგეგმვის სერვისები საზოგადოებრივი გლობალური ქსელისთვის (AZDPS):** მრავალდღიანი ღონისძიებები, რომლებიც მოიცავს ტრენინგის, დემონსტრირებას და გაშლის დაგეგმვას. შესაძლებელია ფოკუსირება Azure-ს მენიურების გადაწყვეტილებების გააქტიურებაზე, პროგრამების მიგრირებაზე Microsoft Azure-ს ინფრასტრუქტურის სერვისებში, კორპორატიული მობილურობის განხორციელებაზე, Microsoft-ის ოპერაციების მართვის ნაკრების განხორციელებაზე ან Microsoft Azure-ს ვირტუალურ კომპიუტერებში შემუშავებისა და ტესტირების სცენარების განხორციელებაზე.

☛ **სამუშაო მაგიდის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (DDPS):** გაშლის დაგეგმვის სერვისები, რომლებიც გთავაზობთ დაგეგმვის ხელსაწყოების და წინასწარ განსაზღვრული, Office 365-ის, Office-ის ან Windows-ის გაშლის წესზე ფოკუსირებული ღონისძიების აქტივობების ფართო სპექტრს.

☛ **დინამიკის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (DYDPS):** დაგეგმვის სერვისები განხორციელებისთვის ან Microsoft Dynamics CRM (კლიენტთან ურთიერთობის მართვა), Dynamics CRM Online-ით განახლებისთვის, ან ERP (კორპორატიული რესურსის დაგეგმვის) გადაწყვეტილების განხორციელებისთვის Microsoft Dynamics AX-ით.

☛ **Skype ბიზნესისთვის და Exchange გაშლის დაგეგმვის სერვისები (S&EDPS):** შემუშავებულია იმისთვის, რომ დაეხმაროს ორგანიზაციებს, დაგეგმონ Skype for Business-ის ან Exchange-ის გაშლა. ეს სერვისები ასევე უზრუნველყოფს გაშლის დაგეგმვას Microsoft Skype for Business-ის ან Microsoft Exchange-ის არქიტექტურული და საოპერაციო ასპექტებისთვის.

☛ **პირადი გლობალური ქსელის მართვის და ვირტუალიზაციის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (PVDPS):** მისი შექმნის მიზანია სისტემების ცენტრის, Windows სერვერის და Hyper-V-ის ეფექტური გაშლის დაგეგმვაში დახმარების გაწევა. ეს დავალებები გთავაზობენ დაგეგმვის სერვისების ფართო სპექტრს განახლებისთვის, მიგრაციებისთვის, მართვის გაძლიერებისთვის და ვირტუალიზაციის გაშლისთვის, ასევე მოწყობილობის უნიფიცირებული მართვის განხორციელებისთვის.

☛ **SQL სერვერის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (SSDPS):** სერვისები ხელმისაწვდომია მრავალდღიანი ღონისძიებების სახით, რომლებიც ფოკუსირებას ახდენს ისეთ აქტივობებზე, როგორცაა განახლება SQL Server-ით, SQL Server Business Intelligence-ის გაშლა და მიგრირება SQL Server-ზე.

✦ **SharePoint-ის გაშლის დაგეგმვის სერვისები (SDPS):** ეს სერვისები ფოკუსირებას ახდენს SharePoint-ის და SharePoint Online-ის გაშლის დაგეგმვის ღონისძიებებზე და შეიძლება მოიცავდეს Office 365 FastTrack-ის დაგეგმვას, პროექტისა და პორტფოლიოს მართვის (PPM) გადაწყვეტილებების დაგეგმვას და SharePoint-ის გაშლის დაგეგმვას.

✦ **მომხმარებლის გამოცდილება:** სერვისები, რომლებიც უზრუნველყოფს მომხმარებლის გამოცდილებას თქვენი ბიზნეს ხაზის პროგრამებისთვის, გამოცდილებას შემდეგ სფეროებში: კადრებად დაშლა, მოძრაობის გრაფიკა, ეთნოგრაფიული კვლევა, პერსონალური და სცენარის ანალიზი, UX სტრატეგია და დიზაინი, ვიზუალური დიზაინი, მომხმარებლის ინტერფეისის შემუშავება, გამოყენებადობის შემოწმება და სპეციალური შესაძლებლობები.

### 3.4.2 განხორციელების სერვისები

✦ **პროექტის მართვა:** სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს თქვენი პროექტის, პროგრამის ან ღონისძიების მართვას და ზედამხედველობას, წარმატებული მიწოდების უზრუნველყოფის მიზნით.

✦ **გადაწყვეტილების არქიტექტურა:** სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს არქიტექტურას და დიზაინს თქვენი გადაწყვეტილებისთვის, Microsoft-ის ტექნოლოგიებისთვის ეტალონური არქიტექტურის საფუძველზე.

✦ **გადაწყვეტილების მიწოდება:** სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ტექნიკურ განხორციელებას, მათ შორის გადაწყვეტილების შემუშავებას, კონფიგურირებას, მიგრირებას, განახლებას და გაშლას, Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და მათი კლიენტის გარემოში ინტეგრაციის საფუძველზე.

### 3.4.3 ოპტიმიზაციის სერვისები

✦ **დანერგვის სერვისები:** დანერგვის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა გარდაქმნას, აკონტროლოს და გააუმჯობესოს Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს კონსულტაციას თქვენი დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების სფეროში, რაც დაკავშირებულია ადამიანების მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს აქვთ წვდომა რესურსებთან, გამოცდილებასთან, ცოდნასა და Microsoft-ის შესაბამის მეთოდურ რეკომენდაციებთან ერთად, მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

✦ **IT სერვისების მართვა:** სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და საოპერაციო პროცესებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის გლობალურ ქსელში გადატანისას.

☞ **უსაფრთხოების სერვისები:** Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტილებების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან.

### 3.5 პასუხისმგებლობის უარყოფა და შეზღუდვები

ჩვენ მიერ სერვისების უზრუნველყოფაზე ვრცელდება შემდეგი შეზღუდვები და პასუხისმგებლობის უარყოფის დებულებები:

- ციფრული საკონსულტაციო სერვისები მოიცავს მხოლოდ რჩევებს და ინსტრუქციებს მხოლოდ და მხოლოდ თქვენ მიერ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გაშლასთან და გამოყენებასთან დაკავშირებით.
- პროდუქტის ლიცენზიები არ შედის საკონსულტაციო სერვისებში და ისინი უნდა შეიძინოთ ცალკე.
- ციფრულ საკონსულტაციო სერვისებში არ შედის პროდუქტის გაშლა, პრობლემის მოგვარება, ხარვეზის გამოსწორების მხარდაჭერა, Microsoft-ისგან განსხვავებული წყაროს კოდის შემოწმება ან ტექნიკური და არქიტექტურული კონსულტაციები, რომლებიც ზემო აღწერილი სერვისების ფარგლებს სცილდება.
- Microsoft-ისგან განსხვავებული ნებისმიერი წყაროს კოდისთვის, ჩვენი სერვისები ლიმიტირებულია მხოლოდ ბინარული მონაცემების ანალიზით, როგორცაა პროცესის განტვირთვა ან ქსელის მონიტორის ტრასირება.
- თუ ორმხრივად შეთანხმებულია Microsoft Architects-ის ან სერვისის უზრუნველყოფის გუნდის რესურსების ადგილზე ვიზიტები და თუ ამ ვიზიტების საფასური წინასწარ არ არის გადახდილი, თქვენ დაგეკისრებათ გონივრული სამგზავრო და საცხოვრებელი ხარჯების ანაზღაურება.
- GitHub-ის ნებისმიერი შექმნილი მომსახურება მოწოდებულია GitHub, Inc.,-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიას მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთასთან დაკავშირებით, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განაცხადი, რაც ხელმისაწვდომია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი, რაც განთავსებულია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის საკონსულტაციო მომსახურების შექმნისას.

### 3.6 თქვენი პასუხისმგებლობა

საკონსულტაციო ღონისძიებების წარმატება და ჩვენი ვალდებულებების შესრულება დამოკიდებულია თქვენს მონაწილეობაზე ამ პროცესში, მათ შორის, თუმცა ამით არ შემოიფარგლება, თქვენს შემდეგ პასუხისმგებლობებზე:

- თქვენი წარმომადგენლების, ინფორმაციული ტექნოლოგიების პერსონალის, რესურსების, მათ შორის აპარატურის, პროგრამული უზრუნველყოფის, ინტერნეტ-კავშირის და საოფისე ფართის ხელმისაწვდომობა.
- თქვენ მიერ სწორი და სრული ინფორმაციის დროული მოწოდება, სერვისის უზრუნველყოფის გუნდის მოთხოვნისთანავე.

- წვდომა ინფორმაციაზე თქვენი ორგანიზაციის შესახებ.
- თქვენი პასუხისმგებლობების დროული და ეფექტური შესრულება.
- თქვენი მართვის გუნდის მიერ გადაწყვეტილებების დროულად მიღება და ნებართვების დროულად გაცემა.
- თქვენი თანამშრომლების ან კონტრაქტორების სამგზავრო და სხვა ხარჯების დროული გადახდა.

## 4 მხარდაჭერის სერვისები

Microsoft Premier Support სერვისები (მხარდაჭერის სერვისები) წარმოადგენს კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების კომპლექსს, რომელიც გვეხმარება ხარჯების შემცირებაში, პროდუქტიულობის გაუმჯობესებაში და ტექნოლოგიის გამოყენებაში იმისათვის, რომ მოხდეს ახალი ბიზნეს შესაძლებლობების რეალიზაცია IT-ის ფუნქციონირების ციკლის ნებისმიერ ეტაპზე. მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- პროაქტიური სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაში.
- სერვისის მიწოდების მართვა დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის
- პრიორიტეტული პრობლემის გადაწყვეტის 24x7 სერვისები უზრუნველყოფს სწრაფ რეაგირებას დაყოვნების მინიმუმისთვის

### 4.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია როგორც პაკეტის სახით, ისე დამოუკიდებელი სერვისების სახით, არსებული მხარდაჭერის ხელშეკრულების საფუძველზე კორპორატიული სერვისების შეკვეთის გამოყენებით, როგორც აღწერილია ქვემოთ:

სერვისი	განმარტება
კორპორატიული პაკეტები	სერვისების კომბინაცია, რომელიც უზრუნველყოფს მხარდაჭერას Microsoft-ის მხარდაჭერილი ყველა კომერციული პროდუქტისთვის და/ან ონლაინ-სერვისებისთვის, რომლებიც გამოიყენება თქვენს ორგანიზაციაში. ხელმისაწვდომია კონფიგურირებადი და ფიქსირებული პაკეტები.
გაფართოებული გადაწყვეტილებების პაკეტები	მხარდაჭერის სერვისების პაკეტი, რომელიც ვრცელდება Microsoft-ის გარკვეულ პროდუქტებზე ან კლიენტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სისტემაზე. ხელმისაწვდომია კონფიგურირებადი პაკეტთან ერთად.

### 4.2 პაკეტების აღწერა

#### 4.2.1 კორპორატიული პაკეტები

კორპორატიული გაფართოებული პაკეტების ვარიანტებს შორისაა: კონფიგურირებადი (თქვენი მოთხოვნების შესაბამისად რეგულირებადი) ან ფიქსირებული პაკეტები (წინასწარ განსაზღვრული სერვისები).

### კონფიგურირებადი პაკეტი

მხარდაჭერის პაკეტი, რომელიც შეიცავს ქვემოთ მოყვანილ ინდივიდუალურ კომპონენტებს თქვენი საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად.

ელემენტი	ხელმისაწვდომი სერვისები
პროაქტიური სერვისები	სერვისები, რომლებიც აღწერილია ნაწილში 4.3.1 „პროაქტიური სერვისები“ შეგიძლიათ ჩართოთ თქვენი მხარდაჭერის პაკეტში
სერვისის უზრუნველყოფის მართვა	შედის ყველა პაკეტში. სერვისის უზრუნველყოფის მოდელი და დონე ინდივიდუალურად შესარჩევია, როგორც აღწერილია ნაწილში 4.3.2 „სერვისის უზრუნველყოფის მართვა“
რეაგირების სერვისები	სერვისები, რომლებიც აღწერილია ნაწილში 4.3.3 „რეაგირების სერვისები“, შეგიძლიათ ჩართოთ თქვენი მხარდაჭერის პაკეტში
გაუმჯობესებული სერვისები	დამატებითი სერვისები, რომლებიც აღწერილია ნაწილში 4.4 „გაუმჯობესებული სერვისები“, შეგიძლიათ ჩართოთ თქვენი მხარდაჭერის პაკეტში

### ფიქსირებული პაკეტი

მხარდაჭერის სერვისების დაწყებითი დონის პაკეტი ერთწლიანი ვადით

ელემენტი	შემავალი სერვისები
პროაქტიური სერვისები	ერთი “რისკების და ჯანმრთელობის მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით”
სერვისის უზრუნველყოფის მართვა	ჩართულია ძირითადი დონის სერვისი, რომლის უზრუნველყოფა ხდება საერთო მოდელით, როგორც აღწერილია ნაწილში 4.3.2 „სერვისის უზრუნველყოფის მართვა“
რეაგირების სერვისები	„პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის“ 20-მდე საათი

## 4.2.2 გაუმჯობესებული გადაწყვეტილებები

გაუმჯობესებული გადაწყვეტილების პაკეტი მოიცავს Microsoft-ის პროდუქტებს ან კლიენტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სისტემის გარკვეულ სერვისებს, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

ელემენტი	აღწერილობა
მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა	უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის წინასწარ განსაზღვრული პროდუქტებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ბიზნეს ამოცანის კრიტიკულად მნიშვნელოვან ნაწილს; ისინი აღწერილია ნაწილში 4.5.1 „მხარდაჭერა Mission Critical-ისთვის“
სწრაფი რეაგირება	უზრუნველყოფს დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას თქვენი ღრუბლოვანი სერვისებისათვის და დანერგულია სექციაში 4.5.2 „სწრაფი რეაგირება“

## 4.3 სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია ელემენტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი პრემიერ მხარდაჭერის კომბინირებული პაკეტის კომპონენტებს.

### 4.3.1 პროაქტიური სერვისები

პროაქტიური სერვისები გვეხმარება თქვენი Microsoft-ის გარემოში პრობლემების პრევენციაში. რესურსის ხელმისაწვდომობის და მისი მიწოდების უზრუნველყოფისთვის სამუშაო შეკვეთის მოქმედი პერიოდის განმავლობაში, პროაქტიური სერვისები უნდა დაიგეგმოს დროულად. მომდევნო პროაქტიური სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.

#### დაგეგმვის სერვისები

**კონცეფციის დასაბუთება:** დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

#### განხორციელების სერვისები

**ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები:** უშუალო მუშაობა Microsoft-ის რესურსთან, რათა უზრუნველყოს დახმარება გაშლის, მიგრაციის, განახლების ან ფუნქციის შემუშავების პროცესებში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დახმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით.

## ტექნომსახურების სერვისები

**შეფასების პროგრამა:** სამუშაო უკავშირდება თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელების ოპერაციებს ან ცვლილებების მართვას, Microsoft-ის პრაქტიკულ რეკომენდაციებზე დაყრდნობით. შეფასების დასრულებისას, Microsoft-ის რესურსი იმუშავებს უშუალოდ თქვენთან, რათა აღმოიფხვრას შესაძლო პრობლემები და მომზადდეს ანგარიში, რომელიც შეიცავს თქვენი გარემოს ტექნიკურ შეფასებას, რომელშიც, ასევე, შეიძლება შედიოდეს მდგომარეობის გამოსწორების გეგმა.

**სამედიცინო შემოწმება:** Microsoft-ის ტექნოლოგიების რეკომენდებული პრაქტიკის შესაბამისად დანერგვის განხორციელების შეფასება. Microsoft-ის რესურსით თქვენთან ერთად იგეგმება მდგომარეობის შემოწმების ჩატარება, ხორციელდება შეფასება, ანალიზდება მონაცემები და დასრულების შემდეგ იგზავნება შესაბამისი ანგარიში.

**ოფლაინ შეფასება:** თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატური შეფასება, იმ მონაცემების საფუძველზე, რომლებიც დისტანციურად ან Microsoft-ის რესურსებით შეგროვილია თქვენთან ადგილზე. შეგროვილი მონაცემები ანალიზდება ობიექტზე არსებული ხელსაწყოების გამოყენებით Microsoft-ის მიერ, რომელიც ადგენს ანგარიშს აღმოჩენილი ხარვეზების და მათი აღმოფხვრის რეკომენდაციების შესახებ.

**პროაქტიული მონიტორინგი:** უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის საშუალებებს და რეკომენდაციებს სერვერზე შემთხვევების მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს სერვისი გეხმარებათ, შექმნათ შემთხვევების მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ პროექტი ტექნიკური გუნდისთვის.

**პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP):** თქვენს პერსონალთან ერთად შესრულებული დაგეგმვის, პროექტირების, განხორციელების ან ოპერაციული პროცესების შეფასება Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის მიხედვით. ეს შემოწმება ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით.

**რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP სერვისის სახით):** თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატური შეფასება დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. შეგროვილი მონაცემები ანალიზდება Microsoft-ის მიერ, რათა შეიქმნას აღმოჩენილი ხარვეზების ანგარიში, რომელიც შეიცავს მათი გამოსწორების რეკომენდაციებს.

**რისკებისა და ჯანმრთელობის შეფასების პროგრამა, როგორც Service Plus (RAP, როგორც Service Plus):** უზრუნველყოფილია RAP როგორც Service, რომელსაც მოსდევს ინდივიდუალური სისტემის ოპტიმიზაციის სემინარი, რომელიც თქვენთან ადგილზე ტარდება (დაახლოებით ორი დღის განმავლობაში) და ფოკუსირებულია აღდგენის დაგეგმვასა და ცოდნის გადაცემაზე.

## ოპტიმიზაციის სერვისები

**მორგების სერვისები:** დანერგვის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა გარდაქმნას, აკონტროლოს და გააუმჯობესოს Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების სფეროში, რაც დაკავშირებულია ადამიანების



მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს აქვთ წვდომა რესურსებთან, გამოცდილებასთან, ცოდნასა და Microsoft-ის შესაბამის მეთოდურ რეკომენდაციებთან ერთად, მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

**განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები:** ხელმისაწვდომი სერვისები, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში.

**IT სერვისების მართვა:** სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და საოპერაციო პროცესებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის ქლაუდში გადატანისას. IT სერვისების მართვის სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, განმარტებულია დანართში და მითითებულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

**ლაბორატორიული სერვისები:** თუ ეს შესაძლებელია თქვენს რეგიონში, Microsoft მოგცემთ ლაბორატორიულ საშუალებებზე წვდომას, რათა დაგეხმაროთ პროდუქტების განვითარების, საკონტროლო ანალიზის, ტესტირების, პროტოტიპის შემუშავებისა და მიგრაციული მოქმედებების შესრულებაში Microsoft-ის პროდუქტებზე.

**რემედიაციის სერვისები:** პირდაპირი კავშირი Microsoft-ის რესურსით შეფასების სერვისის დროს იდენტიფიცირებული ხარვეზების გამოსასწორებლად. თითოეული ასეთი სამუშაოს ხანგრძლივობა შეკვეთაში მითითებულია დღეებში და სრულდება თქვენს ტექნიკურ პერსონალთან თანამშრომლობით.

**უსაფრთხოების სერვისები:** Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტებების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. უსაფრთხოების სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, განმარტებულია დანართში და მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.

## საგანმანათლებლო სერვისები

**პირდაპირი საუბრები:** მოკლე ინტერაქტიული სერვისები, როგორც წესი ერთდღიანი სესიები ლექციის ან პრეზენტაციის ფორმატში, პროდუქტისა და მხარდაჭერის თემებზე; ასეთი სესია ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ რეჟიმში.

**განათლება მოთხოვნისამებრ:** გამოწერის სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს წვდომას სასწავლო მასალების ონლაინ კოლექციაზე სემინარების ბიბლიოთეკიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ. გამოწერები იყიდება თითოეული ადამიანისთვის.

**კვებ-ტრანსლაციები:** Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიები ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიასთან დაკავშირებული თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად, ონლაინ რეჟიმში. კვებ-ტრანსლაციების შექმნა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, სამუშაოს შეკვეთაში არსებული მითითებისამებრ.

**სემინარები:** მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სესიები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შექმნა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია შეკვეთაში. სემინარის ჩაწერა Microsoft-ის პირდაპირი და უშუალო წერილობითი ნებართვის გარეშე დაუშვებელია.

**ინდივიდუალური პროაქტიული სერვისები:** ჩვენს პერსონალთან სერვისების უზრუნველსაყოფად თანამშრომლობა თქვენი მითითებით, პირადად ან ონლაინში, თუ სხვაგვარად არ არის აღწერილი ამ დოკუმენტში. ასეთი სამუშაო პროცესები გამოითვლება და მომსახურების ფასი დგინდება დღეების მიხედვით. ინდივიდუალური პროაქტიური სერვისების ძირითადი სფეროებია:

- ტექნომსახურების სერვისები
- ოპტიმიზაციის სერვისები
- საგანმანათლებლო სერვისები

**მხარდაჭერის სამსახური:** თუ შესაძლებელია, პროაქტიური სერვისების შექმნა შეიძლება მხარდაჭერის სამსახურის საათების ფორმით. შეგიძლიათ გაცვალოთ ასეთი საათები ერთ ან რამდენიმე პროაქტიურ სერვისში, რომელიც აღწერილია ზემოთ, მიმდინარე ტარიფის მიხედვით, რომელიც დადგენილია Microsoft Services-ის წარმომადგენლის მიერ. პროაქტიური სერვისის დაგეგმვის შემდეგ ჩვენ სერვისის დღიური ღირებულების ან ფიქსირებული ღირებულების დასაფარად თქვენი ბალანსიდან ჩამოვჭრით მხარდაჭერის სამსახურის შესაბამისი საათების თანხას, უახლოეს საათამდე დამრგვალებით. თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის მხარდაჭერის სამსახურის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ უკვე შექმნილი საათები გამოიყენოთ ალტერნატიული მომსახურების მისაღებად, სადაც შესაძლებელია და როგორც შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის უზრუნველყოფის მენეჯერთან.

**პროაქტიური ამაჩქარებელი:** Microsoft-ის რესურსით მართული სერვისი მოიცავს საქმიანობის ფართო სპექტრს, რომელიც დაგეგმარებათ ტექნიკური ან ბიზნეს შედეგის მიღწევაში, რაც ეფუძნება მიზნებზე, რომ აღმოიფხვრას გაშლის რისკები, გაიზარდოს ხელმისაწვდომობა ან მოხდეს გადაწყვეტებზე მუშაობის ოპტიმიზაცია. პროგრამული მიდგომის გამოყენებით, მაიკროსოფტის რესურსი განსაზღვრავს ჩართულობისათვის საჭირო აქტივობების ერთობლიობას, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შესაბამისობის / შეუსაბამისობის ანალიზს, ჩართვას, ოპტიმიზაცია, ცოდნის გადაცემას, დიზაინის დამტკიცებას და განხორციელების გეგმას

### 4.3.2 სერვისის მიწოდების მართვა

#### სერვისის მიწოდების მართვა

Premier Support-ის ყველა პაკეტს კოორდინირებას და ინიცირებას უწევს სერვისის უზრუნველყოფის მენეჯერი. დეველოპერებისთვის და დეველოპერებზე ორიენტირებულ პაკეტებზე გათვლილი Premier Support-სთვის, სერვისის მიწოდების მართვას უზრუნველყოფს აპლიკაციის განვითარების მენეჯერი, რომელსაც გააჩნია ფართო გამოცდილება პროგრამების შემუშავების ინდუსტრიაში, ასევე ცოდნა დეველოპერულ ტექნოლოგიებში. ამგვარი მიწოდება შეიძლება იყოს რაფინირებული, მიწოდების მოდელზე დაყრდნობით, ასევე სერვისის დონის და გეოგრაფიული პირობების გათვალისწინებით. თუ სამუშაოს შეკვეთაში სხვა რამ არ არის მითითებული, მიწოდების მოდელი იქნება „დანიშნული“, ხოლო სერვისის დონე – „ძირითადი“.

#### უზრუნველყოფის მოდელი

ელემენტი	განმარტება
საერთო	სრულდება დისტანციურად მყოფი პირების ჯგუფის მიერ
დანიშნული	უზრუნველყოფს დანიშნული პირი ნაწილობრივი დატვირთვის სქემის მიხედვით, ადგილზე ან დისტანციურად; ასეთი პირი Microsoft Premier Support-ის სხვა კლიენტებსაც ემსახურება
მიმაგრებული	უზრუნველყოფს დანიშნული პირი ადგილზე ან დისტანციურად; ასეთი პირი Microsoft Premier Support-ის მხოლოდ ერთ კლიენტს ემსახურება

#### სერვისის დონე

ელემენტი	განმარტება
ძირითადი	მოიცავს ძირითად კოორდინაციას, სერვისის გაცნობას, სერვისის მიწოდების დაგეგმვას, სერვისის შეფასებებს, დამხმარე რჩევებს კრიტიკულ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით, ინციდენტების მართვას, კრიზისის მართვას, საინფორმაციო სერვისებს და სერვისის გამოწერის მართვას
სტანდარტული	მოიცავს ყველა ძირითად სერვისს, საწყის შეფასებას და მდგომარეობის გამოსწორების დაგეგმვას
გაფართოებული	მოიცავს ყველას სტანდარტულ სერვისს, ინფორმაციას Microsoft-ის პროდუქტის/ონლაინ სერვისების მოქმედების ვადის შესახებ, შემთხვევების ტენდენციების ანალიზს და რჩევებს და პროცესის ხელმძღვანელობას

## მასშტაბის დეტალები

კლიენტებისთვის, რომლებიც შეიძენენ სერვისის მიწოდების მართვის ძირითად დონეს, ხელმისაწვდომი შემდეგი სერვისები:

**სერვისის გაცნობა:** Premier Support სერვისების მიმოხილვა, მათ შორის იმის განმარტება, თუ როგორ უნდა შეარჩიოთ და დაგეგმოთ პროაქტიური სერვისები, პრევენტაცია იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა დააფიქსიროთ რეაგირების მხარდაჭერის მოთხოვნები და გამოიყენოთ ხელმისაწვდომი ხელსაწყოები.

**სერვისის მიწოდების გეგმა:** Premier Support სერვისები მოიცავს პერსონალიზებულ სერვისის გეგმას იმის დასადგენად თუ როგორ და როდის უნდა იყოს გამოყენებული სერვისები თქვენს გუნდთან თანამშრომლობის გზით თქვენი ბიზნესის და IT პრიორიტეტების, მათ შორის, თქვენი ქლაუდ სერვისებით სარგებლობის სფეროში.

**სერვისის შეფასებები:** ჩვენ მუდმივად ვამოწმებთ წინა პერიოდის სერვისებს, გიგზავნით მოხსენებებს იმის შესახებ, თუ რა იქნა უზრუნველყოფილი და რა გაუმჯობესდა, ვამოწმებთ თქვენს შეფასებას და ვიხილავთ მოქმედებებს ან კორექტირებებს, რომლებიც შეიძლება საჭირო იყოს. ასეთი შეფასება შეიძლება მოიცავდეს სტანდარტული სტატუსის ანგარიშებს და ვირტუალურ ან ადგილზე ჩატარებულ სტატუსის შეხვედრებს (თუ დაშვებულია ადგილზე მგზავრობა).

**კრიტიკული უსაფრთხოების მხარდაჭერის რჩევა:** შეტყობინება Microsoft-ის უსაფრთხოების ბიულეტენებით. თუ გყავთ დანიშნული ან მიმდგრებული სერვისის მიწოდების მენეჯერი, ის დაგეხმარებათ შეაფასოთ ამ ინფორმაციის წვლილი თქვენს IT ინფრასტრუქტურაში.

**შემთხვევების მართვა:** ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდის მიერ მხარდაჭერის ინციდენტების კონტროლი იმისათვის, რომ უზრუნველყონ პრობლემის დროული გადაწყვეტა და მხარდაჭერის უმაღლესი ხარისხით მიწოდება. ეს შეიძლება მოიცავდეს ინციდენტებზე რეაგირების გეგმების შემუშავებას, ძირითადი კონტაქტის იდენტიფიცირებას სტატუსის განახლებებისთვის ინციდენტების დროს და ძირითადი მიზნების ანალიზის გამარტივებას ინციდენტის წარმოქმნის შემდეგ. თუ გაქვთ ონლაინ-სერვისები, შეიძლება, ეს მოიცავდეს ინციდენტების მიზეზების მიმოხილვასა და სერვისის დონის შეთანხმებას (SLA).

**კრიზისის მართვა:** ოცდაოთხსაათიანი სიტუაციის ფლობა და თქვენს სერვისის მიწოდების გუნდთან კომუნიკაცია ისეთ სიტუაციებში, როდესაც თქვენი ბიზნესი კრიტიკულად მნიშვნელოვან ზემოქმედებებს განიცდის.

**საინფორმაციო სერვისები:** Microsoft-ის პროდუქტებზე და თქვენი გარემოსთვის რელევანტურ სერვისებზე ფოკუსირებული საინფორმაციო ბიულეტენების, ვებსაიტებისა და რესურსების მიწოდება. შეიძლება მოიცავდეს მხარდაჭერას და ოპერაციულ ინფორმაციას Microsoft-ის ტექნოლოგიების შესახებ, პრობლემების მოგვარების ხელსაწყოებსა და ცოდნის ბაზის სტატიებს.

**სერვისის გამოწერის მართვა:** კლიენტებისთვის ონლაინ-სერვისებით, Microsoft რესურსი შეიძლება დაგეხმაროთ ისეთი პრობლემების გადაჭრაში, რომლებიც თქვენს ონლაინ-სერვისების გამოწერას ეხება და შეიძლება უზრუნველყოს პასუხები შეკითხვებზე ბილინგის, ანგარიშის უზრუნველყოფის და SLA კრედიტების შესახებ.

კლიენტები, რომლებიც შეიძენენ სერვისის სტანდარტულ დონეს, მიიღებენ ძირითადი დონის სერვისებს და, დამატებით, შემდეგ სერვისებს:

**საწყისი შეფასება:** შეფასება სერვისის საჭიროებების დადგენის მიზნით თქვენი ინფორმაციული ტექნოლოგიების ოპერაციების გარემოს ფარგლებში, რომელიც დაგეხმარებათ მოქმედებების გეგმის შექმნაში ინფორმაციული ტექნოლოგიების ოპერაციების სასურველი მდგომარეობის მისაღწევად. კლიენტებისთვის ონლაინ-სერვისებით, თქვენს სერვისის მიწოდების მენეჯერს შეუძლია უზრუნველყოს ადგილზე არსებული ინფრასტრუქტურის გაანალიზება, რომელიც საჭიროა მომხმარებლების ონლაინ-სერვისთან დასაკავშირებლად. გარდა ამისა, სერვისის მიწოდების მენეჯერი იმუშავებს თქვენს პერსონალთან რისკების დოკუმენტირებისთვის, რომლებმაც შეიძლება გავლენა მოახდინოს თქვენს კავშირზე და შემოგთავაზოთ პოტენციური გადაწყვეტილებები.

**მდგომარეობის გამოსწორების დაგეგმვა:** მოქმედებების კონსოლიდირება, ჩატარებული პროაქტიური შეფასებებით მიღებული შედეგების მიხედვით. ეს მაჩვენებლები დოკუმენტირებული იქნება გაუმჯობესების რჩევის სახით შესაბამისი გამოსწორების საშუალების მითითებით თქვენი სერვისის გეგმის ფარგლებში. თვალყურის დევნება მოხდება სერვისის დაგეგმილი შემოწმებების განმავლობაში.

**ადგილზე სერვისის მიწოდების მართვა:** სერვისის უზრუნველყოფის მართვისთვის საჭირო ვიზიტები ადგილზე ხელმისაწვდომია და შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი თანხის გადახდა თითოეული ვიზიტისთვის. სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

კლიენტები, რომლებიც შეიძენენ სერვისის გაფართოებულ დონეს, მიიღებენ ძირითადი და სტანდარტული დონის ჩამოთვლილ სერვისებს და, დამატებით, შემდეგ სერვისებს:

**შემთხვევების ტენდენციის ანალიზი და რჩევა:** შემთხვევების ისტორიის ერთი ან რამდენიმე შეფასება ფოკუსირდება პროცესებისა და ტექნოლოგიის ასპექტებზე, რაც მნიშვნელოვნად მოქმედებს საქმიანობის დროს წარმოქმნილ, მხარდაჭერილ Microsoft ტექნოლოგიებთან დაკავშირებულ, ჩვენ მიერ დაფიქსირებულ შემთხვევებზე. განხილვის შედეგად შემუშავდება რეკომენდაციები მუშაობის გასაუმჯობესებელი აქტივობების, ხალხის მზაობის, ან ტექნოლოგიური ცვლილებების შესახებ, იმ მიზნით, რომ დაგეხმაროთ თქვენი IT ოპერაციების ხარჯების შემცირებაში.

**პროცესის ხელმძღვანელობა:** უზრუნველყოფილი იქნება ძირითადი ინფორმაცია რეკომენდებული პროცესების შესახებ.

### 4.3.3 რეაგირების სერვისები

რეაგირების სერვისები გეხმარებათ Microsoft-ის გარემოში წარმოქმნილი პრობლემების გადაჭრაში; ჩვეულებრივ, მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას და შეიძლება მოიცავდეს ქვემოთ მოცემული სერვისების ნებისმიერ კომბინაციას:

**პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერა (PRS):** დახმარება ისეთი პრობლემების შემთხვევაში, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიურ სიმპტომებს, რომლებსაც ვაწყდებით Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებისას, მათ შორის სპეციფიური პრობლემის, შეცდომის შესახებ შეტყობინების ან ფუნქციონალის მოგვარება, რომლებიც არ მუშაობენ ისე, როგორც ეს საჭიროა Microsoft-ის პროდუქტებისთვის. ინციდენტის სერიოზულობის განსაზღვრებები, საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო და ჩაბარების მოთხოვნები დეტალურად აღწერილია „ცხრილში: რეაგირება შემთხვევაზე.“

PRS-ისთვის საფასურის დარიცხვა ხდება საათობრივად, საფასურის თანხა აკლდება საათების წინასწარ გადახდილ თანხას, როგორც მითითებულია სამუშაოს შეკვეთაში, თუ ჩვენ არ გადავწყვეტთ, რომ პრობლემა წარმოიქმნა პროდუქტში არსებული ხოჭოს გამო, რომელიც იმყოფება საბაზისო მხარდაჭერაში. თუ ერთი კონკრეტული შემთხვევის მოგვრების განმავლობაში ამოიწურება დახარჯული საათებისთვის წინასწარ გადახდილი თანხა, შესაბამის თანხას ჩამოვჭრით პროცესის დასრულების შემდეგ და დაგჭირდებათ დამატებითი PRS საათების შექმნა, სანამ რეაგირებას გავაკეთებთ დამატებით შემთხვევებზე. თქვენი მოთხოვნით, ჩვენ ვთანამშრომლობთ ტექნოლოგიის მომწოდებელი მესამე პირებთან რთული, სხვადასხვა მწარმოებლების მიერ უზრუნველყოფილი პროდუქტის ინტერაქციის საკითხების მოსაგვარებლად; თუმცა, საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა მესამე პირის პასუხისმგებლობაში შედის.

თუ საჭიროა, ონლაინ-სერვისებისთვის უზრუნველყოფილია PRS. შექმნილი PRS საათების თანხას არ გამოაკლდება ისეთი შემთხვევების გადაწყვეტის საფასური, რომლებიც წარმოიშვა ამ ტექნოლოგიებთან დაკავშირებით.

სერვისების და პროდუქტების დახმარების მოთხოვნა, რომელიც შესაბამისი ონლაინ სერვისის პორტალით არაა უზრუნველყოფილი, იმართება Microsoft-ის მომსახურების ონლაინ პორტალით.

სერვისის მიწოდების მართვის გამოყენება მოხდება იმავე მეთოდით, რაც გამოიყენება ყველა პრობლემის გადაწყვეტისთვის

ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს რეაგირების დონეებს Microsoft-ში, საწყისი პასუხის სავარაუდო დროს და თქვენს პასუხისმგებლობას. ჩვენთან კონსულტაციით თქვენს პასუხს აგებთ იმ კონტურის შექმნაზე, თუ რა გავლენას ახდენს ბიზნესი თქვენს ორგანიზაციაზე და Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინციდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ბიზნესზე ზემოქმედება მოითხოვს ასეთ ცვლილებას.

**ცხრილი: რეაგირება შემთხვევაზე**

სერვიზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერვიზულობა 1</b></p> <p>კატასტროფული ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ძირითადი საქმიანობის პროცესი სრულად დაიკარგა და შეუძლებელია მუშაობის გონივრული გაგრძელება</li> <li>• დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში</li> <li>• ჩვენს რესურსებს ადგილზე მოგაწვდით რაც შეიძლება სწრაფად</li> <li>• კრიტიკული სიტუაციების რესურსის<sup>1</sup> დანიშვნა</li> <li>• მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> <li>• სწრაფად გავრცელდება Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</li> <li>• შეტყობინება გაიგზავნება ჩვენს უფროს აღმასრულებლებთან</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• შეტყობინება გაიგზავნება თქვენს უფროს აღმასრულებლებთან</li> <li>• შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> <li>• სწრაფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან</li> <li>• მოთხოვნა კეთდება მხოლოდ ტელეფონით<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>სერვიზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</li> <li>• საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში</li> <li>• ჩვენს რესურსებს ადგილზე მოგაწვდით, საჭიროების შესაბამისად</li> <li>• კრიტიკული სიტუაციების რესურსის<sup>1</sup> დანიშვნა</li> <li>• მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> <li>• შეტყობინება გაიგზავნება ჩვენს უფროს მენეჯერებთან</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></li> <li>• სწრაფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან</li> <li>• მართვის გუნდის შეტყობინება</li> <li>• მოთხოვნა კეთდება მხოლოდ ტელეფონით<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>სერვიზულობა B</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის</li> </ul>

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში</li> <li>• საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში<sup>5</sup></li> </ul>	<p>მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში<sup>4,5</sup></li> </ul>	<p>მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში</li> <li>• გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</li> </ul>
<p><b>სერიოზულობა C</b></p> <p>მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად</li> <li>• საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე</li> <li>• ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით</li> <li>• რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში</li> <li>• გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</li> </ul>

<sup>1</sup> კრიტიკული სიტუაციების რესურსები არიან პირები, რომელთა პასუხისმგებლობაში შედის დახმარება გაგიწიოთ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

<sup>2</sup> შესაძლოა, დაგვირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

<sup>3</sup> თქვენ შეგიძლიათ, შესაბამისი ონლაინ-სერვისების დახმარების პორტალების საშუალებით მოითხოვოთ დახმარება ონლაინ-სერვისებთან დაკავშირებით.

<sup>4</sup> 24/7 მცდელობა B დონის პრობლემებისთვის არ არის გათვალისწინებული ყველა გეოგრაფიულ წერტილში. გთხოვთ, დეტალებისთვის დაუკავშირდეთ თქვენს სერვისის მენეჯერს.

<sup>5</sup> სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

**მხარდაჭერა ადგილზე:** ადგილზე რეაგირების მხარდაჭერის სერვისი უზრუნველყოფს დახმარებას იქ, სადაც იმყოფებით. ეს მომსახურება დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და შეიძლება ადგილზე ვიზიტის დამატებით ფასებთან იყოს დაკავშირებული.

**შემუშავების მხარდაჭერის სამსახური:** გეხმარებათ ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის პლატფორმაზე; უზრუნველყოფს Microsoft-ის შემუშავების ხელსაწყოებსა და ტექნოლოგიებს და იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

**მრჩეველთა სერვისები:** მხარდაჭერა ტელეფონით ხანმოკლე (ჩვეულებრივ, ექვსი ან ნაკლები საათის ხანგრძლივობის) და დაუბეგმავ საკითხებთან დაკავშირებით



ინფორმაციული ტექნოლოგიების სპეციალისტებისთვის და შემმუშავებლებისთვის. მრჩეველთა მომსახურებებში შეიძლება შედიოდეს რჩევა, ძირითადი მიზეზის ანალიზი და სწავლება, რაც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებაში ისე, რომ თავიდან აიცილოთ გავრცელებული პრობლემები და შეამციროთ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის ალბათობა. მრჩეველთა სერვისები იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

#### 4.4 გაუმჯობესებული სერვისები

ამ ნაწილში აღწერილი კომპონენტები ხელმისაწვდომია დამატებების, გაფართოებებისა და მოდიფიკაციების სახით Premier Support პაკეტის ფარგლებში, დამატებით ფასად. დამატებითი სერვისები შეიძლება იყოს ხელმისაწვდომი დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაოს შეკვეთის განცხადებაში მითითებულ დანართში.

##### 4.4.1 დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი

**მხარდაჭერის დანიშნული ტექნიკური პერსონალი (DSE):** DSE-ის სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად განსაზღვრული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიული სერვისების მიწოდებისთვის.

როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, DSE მომსახურების საათები ჩამოიჭრება საერთო შესყიდვული საათებიდან, მათი გამოყენების ან მიწოდებისთანავე.

წინასწარ განსაზღვრული DSE შეთავაზებები შედგენილია თქვენი გარემოს მიხედვით და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში. ეს შეთავაზებები შეიძლება კონცენტრირებული იყოს ისეთ სფეროებზე, როგორცაა Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, კიბერუსაფრთხოება, თანამედროვე იდენტიფიკაცია, კომპიუტერული სერვისის მართვა, მონაცემთა ანალიტიკა და ხელოვნური ინტელექტი და Dynamics 365, და მოიცავს საჭირო, წინასწარ განსაზღვრულ, ჩაშენებულ პროაქტიურ სერვისებს.

DSE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

- იგი გეხმარებათ იქონიოთ საფუძვლიანი ცოდნა იმის შესახებ, თუ როგორია თქვენი მიმდინარე და სამომავლო ბიზნეს მოთხოვნები და გეხმარებათ თქვენი საინფორმაციო ტექნოლოგიის გარემოს კონფიგურაციაში, სამუშაოს შესრულების ოპტიმიზაციის მიზნით
- პროაქტიურად მოამზადოთ რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისთან დაკავშირებული მასალების გამოსაყენებლად (როგორცაა თავსებადობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები და ა.შ.)
- გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები სათანადოდ აწარმოოთ თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებით.
- გაზარდოთ თქვენი IT პერსონალის ტექნიკური და ოპერაციული უნარები
- სტრატეგიების შემუშავება და განხორციელება, რათა უზრუნველყოფილ იქნას მომავალში შესაძლო შემთხვევებისთვის თავის არიდება და თქვენი შესაბამისი Microsoft-ის ტექნოლოგიების სისტემური ხელმისაწვდომობის გაზრდა

- დაგეხმაროთ განმეორებითი შემთხვევების ძირეული მიზეზების განსაზღვრაში და მოგაწოდოთ რეკომენდაციები, რათა მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართავი გამოყენება.

მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება DSE-ის შესყიდვა, რესურსების გამოიყოფა, ენიჭება პრიორიტეტი და ნაწილდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი.

#### **სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები**

- DSE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა.
- DSE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიკური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს.
- DSE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

#### **4.4.2 Premier Ultimate**

**Premier Ultimate:** ცვლის სერვისებს, რომლებიც ხელმისაწვდომია რეაგირების სერვისების ფარგლებში, საჭიროების შემთხვევაში პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად.

#### **სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები:**

- Premier Ultimate ლიმიტირებულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების რაოდენობით.
- Premier Ultimate-ში რეგისტრაციის შესანარჩუნებლად, თქვენ თანახმა ხართ, მიიღოთ კომერციულად მიზანშეწონილი ყველა ზომა თქვენი ან Microsoft-ის მიერ ინიცირებული შეფასებებით გამოწვეული ყველა საკითხის მოსაგვარებლად შეფასების მიმოხილვის შექმნიდან 30 დღის ვადაში.
- თითოეულ მხარეს შეუძლია შეწყვიტოს Premier Ultimate სერვისის შეთანხმება წინასწარი, 30 დღით ადრე გაგზავნილი წერილობითი შეტყობინების საფუძველზე, თუ პრობლემების მოგვარება ვერ მოხდა, ან 60 დღით ადრე გაგზავნილი წერილობითი შეტყობინებით.
- Premier Ultimate სერვისის კლიენტები, რომლებიც ვადაზე ადრე წყვეტენ შეთანხმებას, უკან მიიღებენ გამოყენებელი სერვისების წილის პროპორციულ თანხას, თუ შეთანხმების შეწყვეტა არ მოხდა საკითხების მოუგვარებლობის შედეგად.
- Premier Ultimate შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი მხარდაჭერის ყველა ადგილზე

#### 4.4.3 მესამე დონის მხარდაჭერა

**მესამე დონის მხარდაჭერა:** პირდაპირი დაკავშირება Microsoft-ის ყველაზე გამოცდილ სპეციალისტებთან, პროდუქტების გარკვეულ სფეროში ან სფეროებში, რომლებიც რეაგირებას ახდენენ თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში მითითებულ Microsoft-ის ტექნოლოგიებთან დაკავშირებით არსებული პრობლემების მოგვარების მოთხოვნებზე.

##### სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები:

- პრობლემების მოგვარების მოთხოვნებისთვის, რომელთაც უზრუნველყოფს Third Tier Support გუნდის წევრებს, შეიძლება საჭირო გახდეს რესურსები პროდუქტის სტანდარტული მხარდაჭერის სპეციალისტების სახით, თუმცა Third Tier Support გუნდის წევრებს უპირველესი პასუხისმგებლობა აკისრიათ მოთხოვნებზე.
- შეგიძლიათ გამოიყენოთ Third Tier Support საათები სტანდარტული პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისებისთვის, მაგრამ სტანდარტული პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისების საათების გამოყენება Third Tier Support მოთხოვნებზე შეუძლებელია.
- მესამე დონის მხარდაჭერის გუნდის სამუშაო საათები და მესამე დონის სერვისის ხელმისაწვდომობა განსხვავდება ქვეყნების მიხედვით. გთხოვთ, დეტალებისთვის დაუკავშირდეთ თქვენს სერვისის მიწოდების მენეჯერს.
- ამ სერვისისთვის აუცილებელია რეგისტრაციის საფასურის გადახდა, იგი ემატება თქვენი პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ საათებს და არ არის ხელმისაწვდომი მხარდაჭერის ყველა ადგილზე.
- თუ იყენებთ Third Tier მხარდაჭერას საერთო PRS საათებთან დაკავშირებით, Third Tier-ის საფასური შეიძლება განისაზღვროს საერთო PRS საათების სრული რაოდენობის საფუძველზე.

#### 4.5 გაუმჯობესებული გადაწყვეტილებები

გაუმჯობესებული გადაწყვეტილებების პაკეტი უზრუნველყოფს მხარდაჭერის დამატებით რესურსებს Microsoft-ის კონკრეტული პროდუქტისთვის ან კლიენტის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სისტემისთვის. დამატებითი გადაწყვეტილებები ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაოს შეკვეთის განცხადებაში მითითებულ დანართში.

##### 4.5.1 კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა

**მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა:** უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის პროდუქტებისთვის, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული გადაწყვეტილების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთის განცხადებაში. მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების პერსონალიზირებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

##### 4.5.2 სწრაფი რეაგირება

**სწრაფი რეაგირება:** სწრაფი პასუხი უზრუნველყოფს თქვენი ღრუბლოვანი სერვისების დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას, მხარდაჭერის მოთხოვნების ტექნიკურ

ექსპერტებთან გადაგზავნის და საჭიროებისამებრ, ღრუბლოვანი სერვისზე მომუშავე საოპერაციო გუნდებზე ინციდენტის ესკალაციის გზით.

თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების მომსახურების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. თქვენს მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის რიგში, რომელიც დაკომპლექტებულია გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილების მქონე ინჟინრების გუნდით. იმის მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსების მიღება სტანდარტული პროდუქტის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფი მაინც ინარჩუნებს პასუხისმგებლობას ინციდენტების მიმართ 24x7x365.

თქვენი Azure-ის კომპონენტების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარების მოთხოვნაზე რეაგირების დროები ჩამოთვლილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში და ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის ნებისმიერ მოსალოდნელ რეაგირების დროებს. სწრაფი რეაგირება არ ვრცელდება Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, Test base for M365, ან Microsoft Mesh-ზე.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობა 1</b></p> <p>ონლაინ წარდგენა უნიკალური სწრაფი რეაგირების რიგში.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>წარმოების გარემოში:</li> <li>კატასტროფული ზემოქმედება საქმიანობაზე:</li> <li>ძირითადი საქმიანობის პროცესის (კრიტიკული) სრული დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</li> <li>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</li> <li>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></li> <li>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან<sup>2</sup></li> <li>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში ღრუბლოვანი სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></li> <li>სწრაფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან</li> </ul>
<p><b>სერიოზულობა A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი</li> </ul>

<p>ონლაინ წარდგენა უნიკალური სწრაფი რეაგირების რიგში</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• წარმოების გარემოში</li> <li>• კრიტიკული ზემოქმედება საქმიანობაზე:</li> <li>• სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</li> <li>• საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 1 საათში</li> </ul>	<p>მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></li> <li>• წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან<sup>2</sup></li> <li>• სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში ღრუბლოვანი სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</li> </ul>	<p>მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• სწრაფად მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან</li> </ul>
---	---	---

<sup>1</sup> შესაძლოა, დაგვირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ ჩავეტიოთ ზემოთ მითითებულ რეაგირების ვადებში.

<sup>2</sup> Rapid სწრაფი რეაგირების პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერის სერვისები მხოლოდ ინგლისურ ენაზეა ხერლმისაწვდომი. 2 სწრაფი რეაგირების პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერის სერვისები მხოლოდ ინგლისურ ენაზეა ხელმისაწვდომი.

## 4.6 პარტნიორული მხარდაჭერის გადაწყვეტილებები

**Premier Support პარტნიორების გადაწყვეტილებებისთვის:** Premier Support პარტნიორებისათვის უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისებს პარტნიორებისთვის მათი შიდა მოხმარებისთვის ან პარტნიორის საშუალებით პარტნიორის საბოლოო მომხმარებლებისთვის. პარტნიორის თხოვნით სერვისების მიწოდება საბოლოო მომხმარებლებისთვის შესაძლებელია მხოლოდ Microsoft-ის პარტნიორებისთვის, რომლებმაც ხელი მოაწერეს *Microsoft-ის Premier Support დანართს - ქვეკონტრაქტს პარტნიორთან*, რაც მოითხოვს პარტნიორის ჩართვას დავალებაში.

ჩვენ შეიძლება ნებართვა მივცეთ თქვენს პერსონალს ან, იმ პარტნიორების შემთხვევაში, რომლებმაც გააფორმეს *Microsoft Premier Support-ის დანართი - პარტნიორის ქვეკონტრაქტი*, თქვენს მომხმარებელს მხარდაჭერისთვის დაუნიშნავ ადგილ(ებ)ზე, რომ მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიურ და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის მიწოდებებში, რომლებიც წამოწყებული და განსაზღვრულია მხარდაჭერის კონკრეტული ადგილისთვის. ასეთი მონაწილეობა დაიშვება ხელმისაწვდომობის მიხედვით.

ზემოთ ჩამოთვლილ Premier Support-თან ერთად, პარტნიორული სერვისებისთვის ხელმისაწვდომია შემდეგი Premier Support და მორგებულია თითოეული პარტნიორის საჭიროებებზე:

### სერვისის უზრუნველყოფის მართვა:

- **გლობალური ქსელის ოპტიმიზაციის ანგარიში:** მოთხოვნის საფუძველზე და თქვენ მიერ მოწოდებული Microsoft Partner Network (MPN) საიდენტიფიკაციო ნომრით, შესაძლებელია რეგულარული ანგარიშის წარდგენა თქვენ მიერ ონლაინ

სერვისების გამოყენების შესახებ. ანგარიში შექმნილია იმისთვის, რომ გამოიყენოთ რეკომენდებული პრაქტიკა გლობალური ქსელის მიღების დასაჩქარებლად და თქვენი საბოლოო მომხმარებლების ბაზაში ზრდის შესაძლებლობების დასადგენად.

#### მრჩეველთა სერვისები:

- **ღრუბლოვანი კონსულტაციები:** Microsoft-ის ტექნიკური რესურსის ეს ინდივიდუალურად ჩართვა მოგაწვდით რეკომენდებულ პრაქტიკასა და არქიტექტურულ მითითებებს თქვენი გაშლის, მიგრაციისა და განხორციელებისათვის.

#### სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები:

- Premier სერვისები უშუალოდ ეგზავნება პარტნიორს შიდა გამოყენებისთვის, თუ პარტნიორს არ აქვს *Microsoft Premier Support დანართი* - პარტნიორის ქვეკონტრაქტი.
- პარტნიორებს, რომლებიც არიან *Microsoft Premier Support Exhibit* პარტნიორი კონტრაქტორები შეუძლიათ სთხოვონ Microsoft-ს პარტნიორის სახელით Premier სერვისების მიწოდება იმ საბოლოო მომხმარებლებისთვის, რომელთაც ხელშეკრულება აქვთ გაფორმებული პარტნიორთან სერვისების მიწოდების შესახებ.
- იმისათვის, რომ პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისები (PRS) წარდგენილ იქნეს ინციდენტების პარტნიორის საბოლოო მომხმარებლის გარემოში (კლიენტებისთვის), რომლისთვისაც პარტნიორს გააჩნია ადმინისტრაციული შეღავათები, პარტნიორებს უნდა ჰქონდეთ *Microsoft Premier Support დანართი* - პარტნიორის ქვეკონტრაქტი.

## 4.7 გლობალური მხარდაჭერის გადაწყვეტილებები

**გლობალური მხარდაჭერის გადაწყვეტილებები:** Premier Global-ის შემთხვევაში, შეგიძლიათ, მიიღოთ Premier support, მხარდაჭერის სამსახურის ერთი ან რამდენიმე ადგილზე. Premier Global ხელმისაწვდომია კონფიგურირებადი პაკეტის ნაწილის სახით, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

- **კვანძი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილი, სადაც დადეთ კონტრაქტი Microsoft-თან, Premier Global სერვისებთან დაკავშირებით. თუ სხვაგვარად არ არის გათვალისწინებული, ეს იქნება თქვენი მხარდაჭერის უზრუნველყოფისთვის გამოყოფილი ან დანიშნული სერვისების მიმწოდებელი მენეჯერის ადგილი.
- **დაღმავალი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილი, რომელიც შექმნილია კორპორაციის მომსახურების სამუშაოს შეკვეთებისთვის მომსახურების მისაღებად და განსხვავდება საკვანძო მხარდაჭერის ადგილისგან.

პროაქტიური სერვისების, რეაგირების სერვისების, სერვისის უზრუნველყოფის მართვისა და გაუმჯობესებული სერვისების უზრუნველყოფა ხდება, როგორც მოცემულია სერვისების ამ აღწერაში, ქვემოთ მითითებული ცვლილებების გათვალისწინებით.

- **პროაქტიური სერვისები:** შეგიძლიათ, გადაიტანოთ პროაქტიური სერვისები მხარდაჭერისთვის დანიშნული ერთი ადგილიდან სხვა დანიშნულ ადგილზე, რომელიც მითითებულია სამუშაოს შეკვეთაში(-ებში).
- **რეაგირების სერვისები:** შეგიძლიათ, შეიძინოთ პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის (PRS) ყველა საათი, მხარდაჭერის საკვანძო ადგილზე. ეს საათები

პრობლემების მოგვარების საერთო საათებს წარმოადგენს. შეგიძლიათ, გადაიტანოთ PRS საათები მხარდაჭერისთვის დანიშნული ერთი ადგილიდან სხვა დანიშნულ ადგილზე, რომელიც მითითებულია სამუშაოს შეკვეთაში(-ებში).

შეიძლება, ნებართვა მიეცეთ პერსონალს, რომ მხარდაჭერისთვის დაუნიშნავ ადგილ(ებ)ზე მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიურ და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისებში, რომლებიც განსაზღვრულია მხარდაჭერის კონკრეტული ადგილისთვის. ასეთი მონაწილეობა დაიშვება ხელმისაწვდომობის მიხედვით.

**სერვისის უზრუნველყოფის მენეჯერი:** თქვენი გლობალური სერვისის უზრუნველყოფის მენეჯერი წარმოადგენს გამოყოფილ ან სპეციალურ რესურსს, რომელიც თქვენთვის უზრუნველყოფს სერვისის გაფართოებულ დონეს, როგორც აღწერილია ნაწილში 4.3.2. გარდა ამისა, ეს რესურსი უზრუნველყოფს სერვისების კოორდინირებას მრავალ ქვეყანაში და ანგარიშების მართვას.

#### **სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები:**

- **სხვაობა ტარიფებში:** შესაძლოა, პროაქტიური და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისების ტარიფები განსხვავდებოდეს ქვეყნის მიხედვით. Microsoft უფლებას იტოვებს, წარმოგიდგინოთ ინვოისი ნებისმიერი სხვაობისთვის ტარიფებში, ან, საათობრივი სერვისების შემთხვევაში, დააკორექტიროს საათები ისე, რომ დაფაროს ნებისმიერი სხვაობა ტარიფებში ქვეყნებს შორის.
- საჭიროების შესაბამისად, PRS, რომელიც უზრუნველყოფილია Office 365 და Microsoft Azure გამოწერების ფარგლებში, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერის ყველა დანიშნულ ადგილზე.
- **ბილინგის კონსოლიდაცია:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, გაიცემა ერთი ინვოისი გადასახდელ თანხასთან დაკავშირებით, მათ შორის, ყველა სერვისისთვის მხარდაჭერის ყველა ადგილას, რომელიც მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. გადასახადები დაეფუძნება Microsoft ხელმომწერისა და თქვენი ჰოსტის ადგილის შეფასებას. მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი ნებისმიერ დამატებით გადასახადზე.
- შესაძლოა, მოქმედებდეს შეზღუდვები ან მოდიფიკაციების სერვისები, რომლებიც ხელმისაწვდომია მხარდაჭერის ადგილების მიხედვით.
- **ბილინგის კონსოლიდაციის გამონაკლისები:** ინდოეთის რესპუბლიკაში, ჩინეთის სახალხო რესპუბლიკაში, ჩინეთის რესპუბლიკაში (ტაივანი), ჩინეთის რესპუბლიკაში (ჰონგ კონგი), კორეის რესპუბლიკაში, იაპონიაში, ახალ ზელანდიაში, მაკაოსა და ავსტრალიაში მიწოდების მიზნით შექმნილი სერვისებიდან (ყველა გამონაკლისის ქვეყანა) თითოეულს უნდა ჰქონდეს ცალკე სამუშაო შეკვეთა, რომელშიც მითითებულია მისაწოდებელი სერვისები იმ მხარდაჭერის ადგილას. სერვისები ინვოისით იქნება გაგზავნილი შესაბამის მხარდაჭერის ადგილას და მოიცავს ნებისმიერ ადგილობრივ გადასახადს.

#### **4.8 დამატებითი წესები და პირობები**

ყველა Premier Support სერვისის უზრუნველყოფა ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე:

მაიკროსოფტმა გამოაცხადა, რომ 2022 წლის 1 ივლისიდან მაიკროსოფტი აღარ შემოგვთავაზებს Premier Support-ის ხელშეკრულებების განახლებებს.

დეტალებისა და ნებისმიერი განახლებისთვის იხილეთ <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsoft-ის გეგმები Premier Support-ის გაყიდვების დასრულებასთან დაკავშირებით ექვემდებარება ცვლილება, Microsoft-ის შეხედულებისამებრ.

- ყველა სერვისის მოწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილებში იმ ქვეყანაში, რომელიც მითითებულია სამუშაოს შეკვეთის განცხადებაში, თუ სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული წერილობითი ფორმით. თუ სერვისების მიწოდება ხდება ერთზე მეტ ქვეყანაში, მათ მიიღებთ გლობალური სერვისების უზრუნველყოფის დანიშნული მენეჯერისგან, შესაძლოა, სერვისების რესურსებთან ერთად, გლობალური სერვისების თითოეულ ადგილზე. სამუშაოს შეკვეთის განცხადება აღწერს სერვისებს, რომელთა მოწოდება მოხდება გლობალური მხარდაჭერის თქვენს თითოეულ დანიშნულ ადგილზე.
- დისტანციური რეაგირების სერვისები წარმოდგენილია ინგლისურ ენაზე და, თუ ხელმისაწვდომია, შეიძლება თქვენს სალაპარაკო ენაზეც იყოს მოწოდებული. ყველა სხვა სერვისი მოწოდებული იქნება Microsoft-ის სერვისების მომწოდებელი მხარის ადგილობრივ სასაუბრო ენაზე ან ინგლისურ ენაზე, თუ ამის შესახებ არ არსებობს სხვაგვარი წერილობითი შეთანხმება.
- ჩვენ უზრუნველყოფთ მხარდაჭერას ყველა ვერსიისთვის, რომლებიც კომერციულად გამოშვებული და ხელმისაწვდომია, ზოგადად ხელმისაწვდომ Microsoft-ის პროგრამულ უზრუნველყოფას და ონლაინ სერვის პროდუქტებს, რომლებიც განსაზღვრულია პროდუქტის პირობებში, რომელსაც Microsoft დროდადრო აქვეყნებს ვებგვერდზე <http://microsoft.com/licensing/contracts> (Microsoft-ის მიერ მითითებულ სხვა მორიგ ვებგვერდზე), თუ ამის შესახებ არ არის სხვაგვარად განსაზღვრული სამუშაოს შეკვეთაში, სერვისების წინამდებარე აღწერაზე დართულ დანართში, ან სპეციალურად შერჩეულ Microsoft-ის პრემიერ ონლაინ ვებგვერდზე <http://premier.microsoft.com>. შესწორებების მხარდაჭერა. რომელიც არ არის დაკავშირებული უსაფრთხოებასთან, მიუწვდომელია Microsoft-ის პროდუქტებისთვის, რომლებიც შევიდა გაფართოებული მხარდაჭერის ფაზაში, როგორც განსაზღვრულია ბმულზე <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- გამოქვეყნებამდე და ბეტა-ვერსიების პროდუქტების მხარდაჭერა არ არის უზრუნველყოფილი, თუ ამის შესახებ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული დართულ დანართში.
- ყველა სერვისი, მათ შორის დამატებითი სერვისები, რომლებიც შეძენილია მხარდაჭერის შეკვეთის ნაწილის სახით და მოქმედების ვადის პერიოდში, გაუქმდება, თუ ამ სერვისებს არ გამოიყენებთ შესაბამისი შეკვეთის ვადის განმავლობაში.
- სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
- შეგვიძლია დისტანციური კავშირით განვახორციელოთ წვდომა თქვენს სისტემებზე, რაღა გავაანალიზოთ პრობლემები, თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში. ჩვენი პერსონალი შეაფასებს მხოლოდ იმ სისტემებს, რომლებიც ნებადართულია თქვენ მიერ. დისტანციური კავშირის დახმარების გამოსაყენებლად, უნდა მოგვცეთ შესაბამისი წვდომა და წარმოგვიდგინოთ აუცილებელი მოწყობილობა.



- შესაძლოა, ზოგიერთი სერვისის ფარგლებში საჭირო გახდეს მომხმარებლის მონაცემების შენახვა, დამუშავება და ამ მონაცემებზე წვდომა. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ ვიყენებთ Microsoft-ის მიერ დამტკიცებულ ტექნოლოგიებს, რომლებიც შეესაბამება ჩვენს მონაცემების დაცვის წესებსა და პროცესებს. თუ მოითხოვთ ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენებას, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ, თქვენ ადასტურებთ და ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ თქვენ ხართ პასუხისმგებელი თქვენი სამომხმარებლო მონაცემების მთლიანობასა და უსაფრთხოებაზე, ხოლო Microsoft არ აგებს პასუხს ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ.
- თუ მოითხოვთ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმებას, Microsoft-მა შეიძლება მხარდაჭერისთვის განკუთვნილი ბალანსიდან დაგიქვითოთ გაუქმების საფასური სერვისის ფასის 100%-მდე ოდენობით, თუ ეს გაუქმება ან გეგმის შეცვლა მოხდება შეტყობინების მიღებიდან 14 დღეზე ნაკლებ დროში.
- თქვენს მხარდაჭერის პაკეტზე დამატებითი სერვისების დამატებისას, Software Assurance Benefit ინციდენტების შეძენის ან კონვერტაციის გზით, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ შესაბამისი დონის სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების მენეჯერთან.
- Software Assurance Benefit 24x7 პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის ინციდენტების (SA PRS ინციდენტები, ან "SAB") კონვერტაცია შესაძლებელია მხოლოდ პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ საათებად ან Third Tier Support სერვისად. თქვენს რეგიონში შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს დამატებითი სერვისები. დეტალებისთვის დაუკავშირდით სერვისის მიწოდების მენეჯერს. მხარდაჭერის დაწყების თარიღიდან 30 დღეში და/ან მრავალწლიანი მხარდაჭერის მოქმედების ვადის, გასვლის შემდეგ, შეიძლება გამოგიგზავნოთ ინვოისი არასაკმარისი Software Assurance Benefit ინციდენტების ეკვივალენტურ მნიშვნელობაზე, რომელიც გამოიყენეთ ნებადართული Premier მხარდაჭერის სერვისების გადაყვანის მიზნით, როგორც თქვენს სამუშაო შეკვეთაში აღნიშნული. გარანტირებული პროგრამული უზრუნველყოფის სარგებელი დამოკიდებულია აქ დასახელებულ და პროდუქტის პირობებზე, მათ შორის და მხოლოდ B.დანართზე - "პროდუქტის პირობები". დამატებითი დეტალები ასევე ხელმისაწვდომია საიტზე: [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), როგორცაა, მაგალითად, 2023 წლის თებერვლიდან დაწყებული, პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სარგებელი, რაც გავლენას მოახდენს პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ საათებზე ან თქვენი მხარდაჭერის ხელშეკრულების მოქმედ კომპონენტებზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს ინციდენტის ეკვივალენტური მნიშვნელობის კორექტირება.
- ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი ნუსხა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. გთხოვთ, დეტალებისთვის დაუკავშირდეთ თქვენს სერვისის მიწოდების მენეჯერს.
- თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთარ კოდს.

- სერვისები შეიძლება მოიცავდეს სერვისების მისაწოდებელ ელემენტებს, რჩევას და მითითებებს, რომლებიც დაკავშირებულია თქვენს ან Microsoft-ის საკუთრებაში მყოფ კოდთან, ან სხვა დამხმარე სერვისების პირდაპირ მიწოდებასთან.
- რეაქტიული სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა.
- მომხმარებელი იღებს ყველა პასუხისმგებლობას და რისკებს, რომლებიც დაკავშირებულია მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას გათვალისწინებულ ნებისმიერი კოდის განხორციელებასთან და შენარჩუნებასთან.
- შესაძლოა, შეძენილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- სერვისები შეიძლება არ მიეწოდებოდეს თქვენს მომხმარებლებს, თუ თქვენ არ გექნებათ შესყიდული Premier Support პარტნიორებისთვის და თუ ხელი არ გექნებათ მოწერილი Microsoft Premier Support-ის დანართზე - პარტნიორის ქვეკონტრაქტი.
- იმ შემთხვევაში, როცა ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად შეთანხმებულია, მაგრამ გადახდა არ არის წინასწარ შესრულებული, ჩვენი მხრიდან დაგერიცხებათ მგზავრობისა და ცხოვრების გონივრული ხარჯები ან, თქვენი მოთხოვნის შესაბამისად, ამ ხარჯების დასაფარად საჭირო ეკვივალენტურ ოდენობას დავჭვითავთ პრობლემის მოგვარებისთვის შეძენილი საათებიდან.
- GitHub-ის ნებისმიერი შეძენილი მხარდაჭერის მომსახურება მოწოდებულია GitHub, Inc.,-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიას მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთასთან დაკავშირებით, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განაცხადი, რაც ხელმისაწვდომია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი, რაც განთავსებულია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შეძენისას.

დამატებითი წინაპირობები და ვალდებულებები შეიძლება დაემატოს შესაბამის დანართს.

## 4.9 თქვენი პასუხისმგებლობა

Premier Support-ის უპირატესობების ოპტიმიზაცია მოხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ შეასრულებთ ქვემოთ აღწერილ პასუხისმგებლობებს, იმ მოვალეობებთან დამატებით, რომლებიც აღწერილია შესაბამის დანართებში. შემდეგი პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი:

- უნდა მიუთითოთ სამუშაოს შეკვეთაში საკონტაქტო პირების სახელები, რომელთაგან. ერთ-ერთი იქნებამომხმარებელთა ტექნიკური დახმარების მენეჯერი (CSM). CSM-ს პასუხისმგებლობაში შედის თქვენი გუნდის ხელმძღვანელობა და იგი მართავს ყველა თქვენს დახმარებასა და შიდა პროცესებს ჩვენთან მხარდაჭერის მოთხოვნით მომართვისთვის. თითოეულ კონტაქტს ექნება საკუთარი ანგარიშის ნომერი Microsoft Premier Online ვებსაიტზე წვდომისთვის, პრობლემური საკითხის შეტყობინებისთვის და თქვენი Microsoft სერვისის უზრუნველყოფის გუნდთან დასაკავშირებლად. შესაძლოა, თქვენმა ონლაინ-სერვისების ადმინისტრატორებმა ასევე შეძლონ ონლაინ-სერვისების

დახმარების პორტალების საშუალებით დახმარების მოთხოვნა ონლაინ-სერვისებთან დაკავშირებით. დასახელებული საკონტაქტო პირების გარდა, ასევე შეგიძლიათ განსაზღვროთ საკონტაქტო პირთა ჯგუფის ორი ტიპი:

- ერთი ტიპის საკონტაქტო პირი გაზიარებული ანგარიშის ID-ს, რითაც შესაძლებელია წვდომა Microsoft Premier Online ვებსაიტზე ინფორმაციის მისაღებად და მხარდაჭერის მოთხოვნის გასაგზავნად.
- ერთი ტიპის საკონტაქტო პირი მიიღებს გაზიარებული ანგარიშის ID-ს, რითაც შესაძლებელია წვდომა Microsoft Premier Online ვებსაიტზე მხოლოდ ინფორმაციის მისაღებად.
- ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, ღრუბლის ადმინისტრატორებმა, თქვენი ღრუბელზე დამყარებული სერვისისთვის უნდა ჩააბარონ მხარდაჭერის მოთხოვნა შესაბამის ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის პორტალის მეშვეობით.
- სერვისის მოთხოვნის წარდგენისას მხარდაჭერაზე რეაგირების საკონტაქტო პირები საფუძვლიანად უნდა იცნობდნენ იმ პრობლემას, რომელსაც თქვენ აწყდებით და მათ უნდა გააჩნდეთ პრობლემის რეპროდუცირების შესაძლებლობა იმისათვის, რომ დახმარება გაუწიონ Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოზირებასა და შერჩევაში. ამ პირებმა უნდა იცოდნენ მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქციის შესახებ და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა გადაწყდეს სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემები და დაეხმაროს Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.
- თქვენ თანხმობას აცხადებთ ჩვენთან მუშაობაზე სერვისების გამოყენების დასაგეგმად, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების დონის მიხედვით.
- თქვენ თანახმა ხართ, შეგვატყობინოთ თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- შესაძლოა, დაგჭირდეთ პრობლემის განსაზღვრისა და მოგვარებისთვის საჭირო მოქმედებების შესრულება, ჩვენი მოთხოვნის შესაბამისად. ამაში შეიძლება შედიოდეს ქსელის ტრასირება, შეცდომის შეტყობინებების სურათების გადაღება, კონფიგურაციის ინფორმაციის შეგროვება, პროდუქტის კონფიგურაციის პარამეტრების შეცვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიის ან ახალი კომპონენტების დაინსტალირება, ან პროცესების მოდიფიცირება.
- თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომლებიც აუცილებელია თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ერთიანობისა და უსაფრთხოებისთვის.
- თქვენ თანახმა ხართ შეძლებისდაგვარად შეავსოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დროდადრო მოგაწოდოთ, სერვისებთან დაკავშირებით.
- თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.

- შესაძლოა, სერვისის უზრუნველყოფის მენეჯერმა მოგთხოვთ თქვენ მიერ შეძენილ სერვისთან დაკავშირებული სხვა სპეციფიკური მოვალეობების შესრულება.
- თქვენ გაგზავნით პროაქტიური სერვისების მოთხოვნებს, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემით, არაუგვიანეს 60 დღისა, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- თქვენ თანახმა ხართ უზრუნველყოთ გონივრული სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტი, ასევე წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო საშუალებებზე ჩვენი სერვისების მოწოდების გუნდის წევრებისთვის (რომლებმაც ადგილზე უნდა იმუშაონ).

© 2021 Microsoft Corporation. ყველა უფლება დაცულია. ამ მასალების ნებისმიერი სახით გამოყენება ან გავრცელება Microsoft Corp.-ის უშუალო ნებართვის გარეშე მკაცრად აკრძალულია.

Microsoft და Windows წარმოადგენენ Microsoft Corporation-ის რეგისტრირებულ სავაჭრო ნიშებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში.

ამ დოკუმენტში მოხსენიებული ფაქტობრივი კომპანიების და პროდუქტების სახელები შეიძლება წარმოადგენდნენ მათი შესაბამისი მფლობელების სავაჭრო ნიშნებს.