

# Microsoft корпоративтік қызметтері

Қызметтердің сипаттамасы

Қазан, 2021 жыл

# Мазмұны

<b>1</b>	<b>Осы құжат туралы.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Microsoft Professional Services .....</b>	<b>1</b>
2.1	Жоспарлау қызметтері.....	1
2.2	Ендіру қызметтері.....	1
2.3	Техникалық қолдау көрсету қызметтері.....	1
2.4	Оңтайландыру қызметтері.....	1
2.5	Білім беру қызметтері.....	1
<b>3</b>	<b>Кеңес беру қызметтері.....</b>	<b>2</b>
3.1	Сатып алу әдісі .....	2
3.2	Жеке кеңес беру қызметтері.....	2
3.3	Бума түріндегі кеңес беру қызметтері.....	3
3.4	Қызметтердің сипаттамасы.....	3
3.4.1	Жоспарлау қызметтері.....	3
3.4.2	Ендіру қызметтері.....	5
3.4.3	Оңтайландыру қызметтері.....	5
3.5	Жауапкершіліктен бас тарту және шектеулер.....	6
3.6	Сіздің жауапкершілігіңіз.....	6
<b>4</b>	<b>Қолдау қызметтері .....</b>	<b>7</b>
4.1	Сатып алу әдісі .....	7
4.2	Бума сипаттамалары .....	7
4.2.1	Корпоративтік бумалар.....	7
4.2.2	Кеңейтілген шешімдер.....	8
4.3	Қызметтердің сипаттамасы.....	9
4.3.1	Алдын ала көрсетілетін қызметтер.....	9
4.3.2	Қызметтердің көрсетілуін басқару.....	11
4.3.3	Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер.....	14
4.4	Кеңейтілген қызметтер .....	16
4.4.1	Арнаулы қолдау инженериясы.....	17
4.4.2	Premier Ultimate.....	18
4.4.3	Үшінші деңгейлі қолдау.....	18
4.5	Кеңейтілген шешімдер.....	19
4.5.1	Маңызды миссия қолдауы.....	19
4.5.2	Тез жауап беру .....	19

4.6 Серіктестің қолдау шешімдері .....	21
4.7 Жаһандық қолдау шешімдері.....	22
4.8 Қосымша ережелер мен шарттар .....	23
4.9 Сіздің жауапкершілігіңіз.....	25

# 1 Осы құжат туралы

Microsoft кәсіпорын қызметтерінің сипаттамасында Microsoft корпорациясынан сатып алуға болатын кәсіби қызметтер бойынша ақпарат берілген.

Сатып алынатын қызметтердің сипаттамасымен, соның ішінде алғы шарттармен, жауапкершіліктен бас тартулармен, шектеулермен және өз жауапкершілігіңізбен танысыңыз. Сіз сатып алатын қызметтердің тізімі Кәсіпорын қызметтерінің Жұмыс тапсырысында (Жұмыс тапсырысы) немесе осы құжатқа сілтеме жасайтын және оның құрамына кіретін Қызметтер мәлімдемесінде берілген.

Осы құжатта тізімі берілген қызметтердің барлығы бірдей барлық жерде көрсетіле бермейді. Өзіңіз тұратын жерде сатып алуға болатын қызметтер туралы мәліметтерді Microsoft қызметтері жөніндегі өкілге хабарласып, сұраңыз. Қолжетімді қызметтер өзгертілуі мүмкін.

## 2 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services технология салымдарындағы бизнес мәнін жеделдетуге көмектеседі. Бұл қызметтер технологиялық циклдің жоспарлау, ендіру, қызмет көрсету және оңтайландыру сатыларында қолжетімді болады және жергілікті, бұлттық және аралас АТ инфрақұрылымына арналған деректермен, мобильділікпен, өнімділікпен және есептеу шешімдерімен қамтамасыз етеді. Microsoft мына санаттардағы алдын ала көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз етеді:

### 2.1 Жоспарлау қызметтері

Жоспарлау қызметтері қажетті нәтижелерге қарай түзетуді, нұсқасын жаңартуды, көшіруді, қолдануды немесе шешім шығаруды жоспарлауға көмектесу үшін ағымдағы инфрақұрылымды, деректерді, бағдарламаны және қауіпсіздік ортасын бағалайды және оларға шолу жасайды.

### 2.2 Ендіру қызметтері

Ендіру қызметтері Microsoft технологиялық шешімдерін жобалауды, қолдануды, көшіруді, нұсқасын жаңартуды және ендіруді жылдамдату үшін техникалық және жоба басқару тәжірибесімен қамтамасыз етеді.

### 2.3 Техникалық қолдау көрсету қызметтері

Техникалық қолдау көрсету қызметтері Microsoft жұмыс ортасындағы ақаулықтарға жол бермеуге көмектеседі және әдетте ресурстардың қолжетімділігін қамтамасыз етуге көмектесу үшін қызмет көрсетуден бұрын жоспарланады.

### 2.4 Оңтайландыру қызметтері

Оңтайландыру қызметтері тұтынушының технологиялық шығындарын оңтайландыру мақсаттарына негізделеді. Бұл қызметтер Microsoft өнім мүмкіндіктерін түпкі пайдаланушылардың қабылдауын оңтайландыра және мықты қауіпсіздік пен анықтау қатынасымен қамтамасыз ете отырып, бұлт қызметтерін қашықтан басқаруды қамтуы мүмкін.

### 2.5 Білім беру қызметтері

Білім қызметтері қолдау көрсету тобының техникалық және операциялық тәжірибелерін орнында, онлайн немесе талап бойынша нұсқаулары арқылы қамтамасыз етуге көмектесетін жаттығу береді.

# 3 Кеңес беру қызметтері

Корпоративтік қызметтер Кеңес беру қызметтері (кеңес беру қызметтері) құнды тұтынушылардың АТ салымдарынан шығуын жеделдететін шешімдерді жоспарлауға, ендіруге және қабылдауға қатысты қызметтер беру үшін жобалық жұмыстар болып табылады. Бұл жұмыстар сандық стратегия, архитектура, жоспарлау, жаңартулар, көшіру, қолдану, бағдарлама әзірлеу және сандық пікір шешімдері арқылы Microsoft өнімі мен технологияларына негізделген қызметтерді қамтиды.

## 3.1 Сатып алу әдісі

Кеңес беру қызметтері жобаға негізделген, мөлшерленген реттелетін жұмыстар немесе төменде сипатталғандай алдын ала мөлшерленген бума қызметтері түрінде болады:

Қызмет	Анықтамасы
Жеке кеңес беру қызметтері	Клиентке арналған қызметтер көлемі, бірегей шешімдер үшін жұмыс кестелері және/немесе межелі кезеңдер бойынша клиенттермен жұмыс істеу.
Бума түріндегі кеңес беру қызметтері	Көптеген жалпы бизнес сценарийлерін көрсететін алдын ала мөлшерленген жеткізілімдер арқылы қызықтыру.

Кілт: 🏠 Жұмысқа тапсырыста тізімі берілген тауарларды білдіреді.

## 3.2 Жеке кеңес беру қызметтері

Төменде реттемелі қызмет шешімдері берілген. Корпоративтік қызметтер жұмыс тапсырмасында (ESWO) немесе Жұмыс туралы есепте (SOW) реттелген кеңес беру қызметтерінің ауқымы беріледі.

**Бағдарламалар және инфрақұрылым** — Бұлтта есептеу — кез келген ұйымның сандық трансформациясын қосу негізі.

Microsoft заманауи қолданбалар қызметтері бағдарламаларды жаңалағанда және біріктіргенде, сонымен бірге бірнеше арна арқылы және кез келген құрылғыда тұтынушылармен қамтамасыз етуге көмектесетін бұлтты пайдаланғанда аз тәуекелмен уақытты мәнге жылдамдатады.

Бұлт өнімділігі шешімдері ұйымдардың Office 365 салымының толық мәнін анықтауына мүмкіндік бере отырып, бизнес түсінігін тудыру мақсатымен байланысты, ынтымақтастықты жақсарту және тұтынушы қарым-қатынастарын тереңдету үшін ұйымдардың жоспарлауына, ендіруіне және тәжірибелер құруына көмектеседі.

**Деректер және жасанды интеллект (AI)** — Заманауи бизнестердің негізгі валютасы — деректерді бәсекелес артықшылық беретін AI жүйесіне түрлендіру мүмкіндігі.

Microsoft бизнес түсініктері шешімдері әзірлеушілер мен ұйымдарға кешенді бақылау арқылы AI фокусталған болу үшін, Azure Database Power BI, Office және SQL Server кіретін өнімдер арқылы кез келген деректердегі түсініктерді бұғаулайтын бизнеске және АТ ұйымдарына арналған шешімдер көрсетеді, ендіреді және қолдау көрсетеді.

**Бизнес бағдарламалары** — Қосылған деректер ортасының бөлігі болып табылатын бизнес бағдарламаларымен көмектесу, AI және бизнес интеллектін қосу бизнеске маңызды

функцияларды сандық етуге көмектеседі, оның ішінде өзара сатылым, талант және адамдар процестері, жұмыстар және тұтынушыға қызмет көрсету.

Microsoft корпорациясы тұтынушыларға әрбір ісіне сандық интеллектті ендірумен табысқа кенелуіне көмектесу үшін, Сатылым, Қызмет және Маркетинг салаларын қамтитын Тұтынушыларды тартуға арналған Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement кеңес беру қызметтерін ұсынады. Microsoft Dynamics 365 Unified Operations кеңес беру қызметтері тұтынушыларға жұмыстарын оңтайландыру, нақты уақыттағы, деректерге негізделген шешімдерді глобалды шкалада жасаумен өсімін арттыруға көмектеседі.

**Заманауи жұмыс орны** — Microsoft корпорациясы жұмыс орны трансформациясының бөлігі ретінде ортаны орынға сәйкестендіруге, әрбір маманның бизнесте жетістікке жету құралдарын иеленуіне көмектеседі.

Құрылғылар және мобильділік кеңес қызметтері ұсыныстарымыз бизнес және АТ жетекшілеріне қызметкерлер мен тұтынушылардың байланысын тереңдетуді, байытуды жеңілдететін корпоративтік мобильділік және құрылғы басқару стратегияларын әзірлеуге және ендіруге мүмкіндік береді.

Деректер орталығы және Бұлт инфрақұрылымы қызметтері АТ деректер орталықтарын арнайы жұмыс талаптарына қарай реттелген стратегиялық бизнес активтеріне айналдыруға көмектесетін технологияны, адамдар мен процестерді біріктіреді. Сонымен қатар, Қауіпсіздік және анықтау қызметтері тұтынушыларға АТ инфрақұрылымын, қолданбаларды және деректерді ішкі және сыртқы қатерлерден қорғауға көмектесетін стратегиялар мен шешімдермен қамтамасыз етеді.

### 3.3 Бума түріндегі кеңес беру қызметтері

Microsoft өнімдерін, технологиясы мен процестерін жоспарлауға, қолдануға және ендіруге қатысты тәжірибеге қарай, Microsoft ұйымы көптеген ортақ бизнес сценарийлеріне арналған кеңес беру қызметтерін ұсынады. Төмендегі қызметтер ұзақтығы белгіленген және бағасы байланысты алдын ала анықталған жұмыс көлемінде ұсынылады.

### 3.4 Қызметтердің сипаттамасы

#### 3.4.1 Жоспарлау қызметтері

🔗 **Архитектуралық қызметтер:** Нұсқаулармен, жоспарлаумен және түзетумен қамтамасыз ететін онлайн қызметтерді қабылдау мақсаттарын бағалау. Бұл бағалау онлайн қызметтер құрылымының үздік бизнес тәжірибелеріне топтар мен ортаны туралауға көмектеседі.

**Сандық кеңес беру қызметтері бағдарламасы:** Сандық кеңес беру қызметтері ұйымдардың сандық шабытқа қол жеткізуіне жағдай жасай отырып, Сандық кеңесшілер мен өнеркәсіп және бизнес тәжірибесі мен Microsoft тәжірибелері мен инновациялық стратегиялары арасын байланыстырады. Клиенттермен серіктес болу арқылы Сандық кеңесшілер сандық бизнес құру үшін өзгеріс бағдарламасын жүргізеді.

Сандық кеңесші қызметтерін жарты күндік немесе толық күндік кеңесшімен шамамен 200, 400, 800 және 1600 сағаттық жұмыс бумалары ретінде сатып алуға болады. Microsoft қызмет көрсету тобы, оның ішінде Microsoft қызметтерінен немесе қызмет көрсету орталықтарынан ресурстар, тақырыпқа қатысты тәжірибені толтырады немесе ұсынылатын тәжірибе кеңесін және Microsoft технологиялары және анықтамалық архитектуралар бойынша белгілі бір нұсқаулықты қамтамасыз етеді.

Сандық кеңесшінің төмендегі қызметтерін қосымша алуға болады:

⇒ **Сандық кеңес беру бойынша сандық дайын бумалар:** Клиентті қамтитын бизнес үлгілерінің бөлігі ретінде сандық түрлендіруді жүргізу мақсатында жұмысты сандық кеңесші жүргізіп, бизнесті жоспарлау және өзгерту процесіне көңіл бөледі.

⇒ **Концепцияны растау:** Тұтынушының ұсынылған техникалық шешімнің сәйкестігін бағалау үшін қажетті дәлел беруге бағытталған жұмыс. Дәлел жұмыс фототиптері, құжаттар және дизайнер түрінде болуы мүмкін, бірақ әдетте өндіруге дайын жеткізілімдер түрінде болмайды.

**Шешімді жоспарлау:** Microsoft технологияларын жергілікті, бұлт пен аралас орталарда ендіру жоспарлары арқылы көмек беру және нұсқау беруге арналған жүйелі қызмет көрсетулер. Сонымен бірге ұл қызметтерге жобалауды бағалау, қауіпсіздік, АТ операциялары немесе қажетті нәтижелер алу үшін техникалық шешімді жоспарлауға көмектесетін Microsoft технологияларын басқаруды өзгерту кіруі мүмкін. Көрсетілген қызметтің соңында техникалық бағалауды және шешім ендіру жоспарын қамтитын есеп алуыңыз мүмкін.

⇒ **Әзірлеуші құралдарын қолдануды жоспарлау қызметтері (DTDPS):** Ұйымдарға тиімді Visual Studio қолданыстарын жоспарлауға көмектесуге арналған. Visual Studio қабылдау үшін қолдану жоспары мен стратегияларын әзірлеуге көмектесу үшін осы жұмыстарды пайдалануға болады.

⇒ **Ашық бұлт үшін Azure қолдануды жоспарлау қызметтері (AZDPS):** Жаттығуды, демокөрсетілімдер мен қолдануды жоспарлауды қамтитын көп күндік жұмыстар. Олар Azure сақтау шешімдерін іске қосуға, бағдарламаларды Microsoft Azure инфрақұрылым қызметтеріне көшіруге, кәсіпорын мобильділігін ендіруге, Microsoft Operations Management Suite жинағын ендіруге немесе Microsoft Azure виртуалды машиналарында әзірлеу және тексеру сценарийлерін ендіруге бағытталған.

⇒ **Жұмыс үстелін қолдануды жоспарлау қызметтері (DDPS):** Кеңауқымды жоспарлау құралдарын және Office 365, Office немесе Windows құралын қолдану әдісіне анықталып қойған жұмыс әрекеттерін ұсынатын қолдануды жоспарлау қызметтері.

⇒ **Динамикалық қолдануды жоспарлау қызметтері (DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM (Тұтынушымен қарым-қатынасты басқару), Dynamics CRM Online бағдарламасын ендіруге не жаңартуға, не болмаса ERP (Корпоративтік ресурстарды жоспарлау) шешімін Microsoft Dynamics AX бірге ендіруге арналған жоспарлау қызметтері.

⇒ **Бизнеске арналған Skype және Exchange қолдануды жоспарлау қызметтері (S&EDPS):** Бизнеске арналған Skype немесе Exchange қолдануларына арналған ұйым жоспарына көмектесуге арналған бұл қызметтер Microsoft бизнеске арналған Skype немесе Microsoft Exchange бағдарламасының архитектуралық және операциялық тұстарының орналастыру жоспарлауын қамтамасыз етеді.

⇒ **Жеке бұлт басқару және виртуалдандыруды қолдануды жоспарлау қызметтері (PVDPS):** Systems Center, Windows Server және Hyper-V жүйелерін тиімді орналастыруларын жоспарлауға арналған. Бұл жұмыстар жаңартулар, көшіру

қызметтерін кеңінен жоспарлауды, басқару және виртуалдандыруды қолдануды жеделдетуді, сонымен бірге бірыңғай құрылғы басқаруды ендіруді ұсынады.

⇒ **SQL Server қолдануды жоспарлау қызметтері (SSDPS):** Қызметтер SQL Server нұсқасына жаңарту, SQL Server Business Intelligence құралын қолдану және SQL Server нұсқасына көшіру сияқты әрекеттерге негізделген көп күндік жұмыстарда қолжетімді.

⇒ **SharePoint қолдануды жоспарлау қызметтері (SDPS):** SharePoint және SharePoint Online қолдануды жоспарлау жұмыстарына назар аудара отырып, бұл қызметтерге Office 365 FastTrack жоспарлауы, жоба мен портфолио басқару (PPM) шешімін жоспарлау және SharePoint қолдануды жоспарлау кіруі мүмкін.

⇒ **Пайдаланушы тәжірибесі:** Мұрағат құжаттарымен жұмыс істеу, Motion Graphics, Ethnographic Research, жеке және сценарий талдау, UX Strategy and Design, Visual Design, UI Development, пайдалану сынағы және арнайы мүмкіндіктер қараулары құралдарында жұмыс жасай отырып, бизнес бағдарламалардың жолына арналған пайдаланушы тәжірибесін жеткізетін қызметтер.

### 3.4.2 Ендіру қызметтері

⇒ **Жобаны басқару:** Сәтті жеткізу үшін жобаны, бағдарламаны немесе жұмысты басқаруға және бақылауға арналған қызмет.

⇒ **Шешім архитектурасы:** Microsoft технологияларына арналған анықтамалық архитектураларға негізделген шешімнің архитектурасы мен дизайнын қамтамасыз ететін қызмет.

⇒ **Шешімді жеткізу:** Техникалық ендіруді, оның ішінде Microsoft технологиялары мен олардың тұтынушы орталарымен бірігуіне негізделген шешімдерді әзірлеуді, конфигурациялауды, көшіруді, жаңартуды және қолдануды қамтамасыз ететін қызмет.

### 3.4.3 Оңтайландыру қызметтері

⇒ **Бейімдеу қызметтері:** Бейімдеу қызметтері сізге Microsoft технологиясын сатып алумен байланысты сіздің ұйымыңыздың өзгерістерді өзгерту, бақылау және оңтайландыру қабілетін бақылауға көмектесетін қызметтерді ұсынады. Бұған адамдар пікірі өзгерісіне қатысты бейімдеу стратегиясын дамыту және орындау бойынша кеңес кіреді. Тұтынушылар бейімдеу бағдарламасына қолдау көрсетуде тәжірибе, білім және Microsoft корпорациясымен байланысты ұсынылған тәжірибелер арқылы ресурстарға қатынаса алады.

⇒ **АТ қызметтерін басқару:** Инновациямен, икемділікпен, сапамен және операциялық шығын жақсартуларымен қамтамасыз ететін заманауи қызмет басқару амалдары арқылы бұрынғы АТ ортасына қамтуға көмектесетін қызметтер жинағы. Бағдарламаны не қызметті бұлтқа ауыстырған кезде, бақылау, жағдайды реттеу немесе қызмет көрсету орталығы процестерінің бұлт қызметтерінің динамикасын басқару үшін оңтайландырылғанына көз жеткізу үшін, заманауи АТ қызмет басқару қызметтері қашықтағы немесе жұмыс орнындағы кеңес беру сеанстар немесе семинарлары арқылы жеткізілуі мүмкін.

⇒ **Қауіпсіздік қызметтері:** Microsoft қауіпсіздік шешімдері портфеліне төрт фокус аймағы кіреді: бұлттың қауіпсіздігі, бірегейлігі, мобильдігі, күшейтілген ақпараттық қорғау және қорғалған инфрақұрылым. Қауіпсіздік қызметтері клиенттерге АТ инфрақұрылымды,

қолданбаларды және деректерді ішкі және сыртқы қатерлерден қорғау және жетілдіру әдісін түсінуге көмектеседі.

### 3.5 Жауапкершіліктен бас тарту және шектеулер

Біздің қызметтерді төмендегі жауапкершіліктен бас тарту мен шектеу мәлімдемелері негізінде көрсетеміз:

- Сандық кеңес беру қызметтері тек Microsoft технологияларын орналастыру мен пайдалануға ғана қатысты кеңестер мен нұсқаулардан құралады.
- Өнімге арналған лицензиялар кеңес беру қызметтеріне кірмейді, оларды бөлек сатып алу керек.
- Сандық кеңес беру қызметтеріне өнімді орналастыру, мәселелерді шешу, ақаулықты жөндеу, Microsoft жасамаған бастапқы кодты тексеру немесе жоғарыда аталған қызметтерден басқа техникалық немесе архитектуралық кеңес беру кірмейді.
- Microsoft жасамаған кез келген код бойынша біздің қызметтеріміз үрдісті шығару немесе желілік мониторды қадағалау сияқты екілік деректерді талдаулармен ғана шектеледі.
- Microsoft архитекторларының немесе қызмет көрсету тобының жұмыс орнына бару өзара келісілгенде және алдын ала төленбегенде, сізге ақылға қонымды жолсапар мен тұрғынжай шығындары бойынша есепшот беріледі.
- Кез келген сатып алынатын GitHub кеңес беру қызметтері Microsoft корпорациясының толық иелігіндегі еншілес бөлімшесі болып табылатын GitHub, Inc. корпорациясымен қамтамасыз етіледі. Жұмыс тапсырысындағы теріс бапқа қарамастан, [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ішінде қолжетімді GitHub құпиялылық туралы мәлімдемесі және [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) ішінде орналасқан GitHub деректерді қорғау қосымшасы мен Қауіпсіздік толықтыруы GitHub кеңес беру қызметтерін сатып алуға қолданылады.

### 3.6 Сіздің жауапкершілігіңіз

Кеңес беру жұмыстарының сәтті болуы және біздің міндеттемелеріміздің орындалуы сіздің бүкіл кезеңде қалай қатысқаныңызға байланысты болады, соның ішінде:

- Сіздің өкілдеріңіздің, АТ қызметкерлерінің және ресурстардың, соның ішінде аппараттық жабдықтың, бағдарламалық жасақтаманың, Интернет қосылымының және жұмыс орнының болуы.
- Қызмет көрсету тобының сұрауы бойынша дәл әрі толық ақпараттың уақтылы берілуі.
- Өзіңіздің ұйымыңыз туралы ақпаратқа қол жеткізу.
- Өзіңізге артылған жауапкершілікті уақтылы әрі тиімді орындауыңыз.
- Басшыларыңыздың уақытылы шешім қабылдауы және бекітуі.
- Жұмыскерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз көтерген жолсапар ақысы мен шығындарды төлеу.

## 4 Қолдау қызметтері

Microsoft Premier Support Services (қолдау қызметтері) — шығындарды азайтуға, өнімділікті арттыруға және АТ циклінің кез келген сатысында жаңа бизнес мүмкіндіктерін жүзеге асыру технологиясын пайдалануға көмектесетін кешенді корпоративтік қолдау қызметтері. Қолдау көрсету қызметіне кіретіндер:

- Алдын ала көрсетілетін қызметтер АТ инфрақұрылымы мен операцияларының күйіне қолдау көрсетуге және жақсартуға көмектеседі.
- Жоспарлау мен ендіруді жеңілдететін қызмет жеткізуді басқару
- Тоқтау уақытын азайту үшін жылдам жауаппен қамтамасыз ететін басым 24x7 мәселе шешу қызметтері

### 4.1 Сатып алу әдісі

Қолдау қызметтері төменде сипатталғандай «Корпоративтік қызметтер» жұмыс тапсырмасы арқылы қолданыстағы Қолдау көрсету келісімі бойынша бума немесе жеке қызмет ретінде беріледі:

Қызмет	Анықтамасы
Корпоративтік бумалар	Көрсетілетін қызметтердің сіздің компанияңызда пайдаланылатын барлық коммерциялық, қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері және/немесе онлайн қызметтері бойынша қолдау ұсынатын қызметтер тіркесімі. Теңшелмелі және тұрақты бума нұсқалары бар.
Кеңейтілген шешім бумалары	Белгілі бір Microsoft өнімін немесе тұтынушының АТ жүйесін қамтитын қолдау қызметтерінің бумасы. Теңшелетін бумамен қолжетімді.

### 4.2 Бума сипаттамалары

#### 4.2.1 Корпоративтік бумалар

Бүкіл кәсіпорынға арналған бумалардың нұсқаларына төмендегілер кіреді: Реттелетін (сіздің талаптарыңызға сай етіп жасалған) немесе тұрақты (бар алдын ала анықталған қызметтер) бумалар.

#### Теңшелмелі бума

Қолдау бумасы сіздің талаптарыңызға сай болу үшін төмендегілерден бейімдеп құрастырылады.

Тауар	Пайдалануға болатын қызметтер
Алдын ала көрсетілетін қызметтер	4.3.1 «Алдын ала көрсетілетін қызметтер» бөлімінде сипатталған қызметтерді қолдау бумаңызға қосуға болады

Қызметтердің көрсетілуін басқару	Барлық бумаларда қамтылған. Жеткізу үлгісі мен қызмет көрсету деңгейі 4.3.2 «Қызметтердің көрсетілуін басқару» бөлімінде сипатталғандай бейімдеп реттеледі
Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер	4.3.3 «Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер» бөлімінде сипатталған қызметтерді қолдау бумаңызға қосуға болады
Кеңейтілген қызметтер	4.4 «Кеңейтілген қызметтер» бөлімінде сипатталған қызметтерді қолдау бумаңызға қосуға болады

### Тұрақты бума

Бір жыл мерзімі бар, бастапқы деңгейдегі қолдау қызметтерінің орнатылған бумасы

Тауар	Қамтылған қызметтер
Алдын ала көрсетілетін қызметтер	Бір «Қызмет түріндегі тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы»
Қызметтердің көрсетілуін басқару	Қызметтің ядролық деңгейі қамтылған, 4.3.2 «Қызметтердің көрсетілуін басқару» бөлімінде сипатталғандай, Жиынтықталған үлгі арқылы жеткізіледі
Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер	20 «Проблемаларды шешу бойынша қолдау» сағатына дейін

### 4.2.2 Кеңейтілген шешімдер

Кеңейтілген шешім бумалары белгілі бір Microsoft өнімін немесе тұтынушының АТ жүйесін қамтиды. Пайдалануға болатын қызметтердің тізімі төменде келтірілген.

Тауар	Сипаттама
Маңызды миссия қолдауы	Аса маңызды міндеті бар бизнестік шешімдердегі Microsoft өнімдерінің жоғарырақ деңгейлі анықталған жинағын қамтамасыз етеді және 4.5.1 «Маңызды миссия қолдауы» бөлімінде таныстырылады
Тез жауап беру	Бұлттық қызметтерге жылдам оқиғадан кейінгі қолдау ұсынады және 4.5.2 «Тез жауап беру» бөлімінде таныстырылады

### 4.3 Қызметтердің сипаттамасы

Premier Support бумасын қалыптастыру үшін біріктірілген тауарлар осы бөлімде сипатталады.

#### 4.3.1 Алдын ала көрсетілетін қызметтер

Алдын ала көрсетілетін қызметтер Microsoft жұмыс ортасындағы ақаулықтарға жол бермейді. Қолданбалы жұмысқа тапсырыс мерзімінде ресурс қолжетімділігін және жеткізілімді қамтамасыз ету үшін, алдын ала көрсетілетін қызметтер уақытылы жоспарлануы керек. Алдын ала көрсетілетін қызметтер төменде көрсетілгендей немесе жұмысқа тапсырыста мәлімденгендей қолжетімді.

#### Жоспарлау қызметтері

**Концепцияны растау:** Тұтынушының ұсынылған техникалық шешімнің сәйкестігін бағалауы үшін қажетті дәлел беруге бағытталған жұмыс. Дәлел жұмыс прототиптері, құжаттар және дизайнер түрінде болуы мүмкін, бірақ әдетте өндіруге дайын жеткізілімдер түрінде болмайды.

#### Ендіру қызметтері

**Жергілікті қызметтері:** Орналастыру, тасымалдау, жаңарту немесе мүмкіндікті әзірлеу бойынша көмек беру үшін Microsoft ресурсымен тікелей әрекеттестік. Бұған Microsoft өнімдерін пайдаланатын концепцияны немесе өнімнің жұмыс көлемін растауды жоспарлау мен тексеруде көмек көрсету кіреді.

#### Техникалық қолдау көрсету қызметтері

**Бағалау бағдарламасы:** Microsoft технологиясының жобалауды, техникалық ендіруді, операцияларды немесе басқаруды өзгертуді Microsoft компаниясының ұсынылған тәжірибелерімен салыстырып бағалау. Бағалаудың соңында Microsoft ресурсы ықтимал мәселелерді түзету үшін сізбен тікелей жұмыс істейді және жоспарды түзетуді қамтуы мүмкін ортаңыздың техникалық бағалауын ұсынатын есепті қамтамасыз етеді.

**Денсаулықты тексеру:** Microsoft технологияларын ендіруді біздің ұсынатын іс-тәжірибемізбен бағалау арқылы салыстыру. Microsoft ресурсы сізбен жұмысқа қабілеттілікті тексеру міндеттемесін жоспарлайды, сараптауды орындайды, деректерді талдайды және аяқталғаннан кейін есеп береді.

**Желіден тыс саралау:** Microsoft технологиясын ендірудің қашықтан жиналған деректер көмегімен немесе сіз тұратын жердегі Microsoft ресурсы тарапынан автоматты түрде бағалануы. Жиналған деректі Microsoft кәсіпорындағы құралдардың көмегімен талдайды және біз сізге анықталған жайттар мен түзету бойынша ұсыныстар жазылған есеп жібереміз.

**Алдын ала бақылау:** Техникалық операцияларды бақылау құралдары мен сервердегі оқыс жағдайларды басқару үдерістерін баптау бойынша ұсыныстар беру. Бұл қызмет оқыс жағдайлар матрицасын жасауға, басты ақаулы тексерістерін жүргізуге және инженерлер тобы үшін жасақтама жасауға көмектеседі.

**Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP):** Сіздің қызметкерлермен бірге жоспарлау, дизайн, іске асыру немесе операциялық процестер бойынша Microsoft ұсынған

тәжірибемен салыстыра отырып бағалау. Бұл сараптау жергілікті жерде немесе қашықтан Microsoft ресурсымен орындалады.

**Қызмет түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызмет түріндегі RAP):** Сіздің Microsoft технологияларын ендіруіңізді қашықтан жиналған ақпараттың көмегімен автоматты түрде бағалау. Жиналған ақпаратты Microsoft түзету бойынша ұсыныстар жазылған есепті дайындау үшін талдайды.

**Қызметке қосымша түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызметке қосымша түріндегі RAP):** Қызмет ретінде RAP қамтамасыз етіліп, қалпына келтіру жоспарына және білім тасымалына фокусталған орында (екі күнге дейін) реттелген жүйені оңтайландыру семинарымен орындалады.

### Оңтайландыру қызметтері

**Қабылдау қызметтері:** Бейімдеу қызметтері сізге Microsoft технологиясын сатып алумен байланысты сіздің ұйымыңыздың өзгерістерді өзгерту, бақылау және оңтайландыру қабілетін бақылауға көмектесетін қызметтерді ұсынады. Бұған адамдар пікірі өзгерісіне қатысты бейімдеу стратегиясын дамыту және орындау бойынша қолдау кіреді. Тұтынушылар бейімдеу бағдарламасына қолдау көрсетуде тәжірибе, білім және Microsoft корпорациясымен байланысты ұсынылған тәжірибелер арқылы ресурстарға қатынаса алады.

**Әзірлеуге негізделген қызметтер:** Microsoft технологияларымен құрастырылған бағдарламаларды қызметкерлердің жасауына, қолдануына және қолдау көрсетуіне көмектесетін қызметтер.

**АТ қызметтерін басқару:** Инновациямен, икемділікпен, сапамен және операциялық шығын жақсартуларымен қамтамасыз ететін заманауи қызмет басқару амалдары арқылы бұрынғы АТ ортасына қамтуға көмектесетін қызметтер жинағы. Бағдарламаны не қызметті бұлтқа ауыстырған кезде, бақылау, жағдайды реттеу немесе қызмет көрсету орталығы процестерінің бұлт қызметтерінің динамикасын басқару үшін оңтайландырылғанына көз жеткізу үшін, заманауи АТ қызмет басқару қызметтері қашықтағы немесе жұмыс орнындағы кеңес беру сеанстар немесе семинарлары арқылы жеткізілуі мүмкін. АТ қызметтерін басқару қызметтері қосымша ақы алынатын және Жұмыс тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталатын қолдау көрсету қызметтерінің реттелген бағдарламасының бір элементі болуы мүмкін.

**Зертханалық қызметтер:** Сіз тұратын жерде бар болса, Microsoft корпорациясы сізге Microsoft өнімдері бойынша өнім әзірлеу, сынақты дайындау, тексеру, үлгілеу және орын ауыстыру әрекеттерінде көмектесу үшін сізге зертхана ғимаратына кіруге рұқсат бере алады.

**Түзету қызметтері:** Бағалау қызметі кезінде анықталған тұстарды шешу үшін Microsoft ресурсымен тікелей әрекеттестік. Оны жалдаудың ұзақтығы сіздің Жұмысқа тапсырысыңызда күндермен көрсетіледі және сіздің инженерлер тобымен серіктесе отырып атқарылады.

**Қауіпсіздік қызметтері:** Microsoft қауіпсіздік шешімдері портфеліне төрт фокус аймағы кіреді: бұлттың қауіпсіздігі, бірегейлігі, мобильдігі, күшейтілген ақпараттық қорғау және қорғалған инфрақұрылым. Қауіпсіздік қызметтері клиенттерге АТ инфрақұрылымды, қолданбаларды және деректерді ішкі және сыртқы қатерлерден қорғау және жетілдіру әдісін түсінуге көмектеседі. Қауіпсіздік қызметтері қосымша ақы алынатын және Жұмыс тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталатын қолдау көрсету қызметтерінің реттелген бағдарламасының бір элементі болуы мүмкін.

## Білім беру қызметтері

**Лекциялар:** Дәріс және демонстрациялық пішімде көрсетілетін өнім мен қолдау көрсету тақырыптарын қамтитын және Microsoft ресурсы өзі немесе онлайн жеткізетін қысқа интерактивті қызметтер, әдетте бір күндік сеанстар.

**Талап бойынша берілетін білім:** Microsoft әзірлеген семинарлар кітапханасынан алынған желіде оқыту материалдарының жинағын алуға берілетін жазылым қызметі. Жазылымдар әр орынға сатылады.

**Веб-трансляциялар:** Microsoft орналастырған білім беру дәрістері, қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымына кіру. Веб-трансляцияларды Жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнаулы жеткізілім ретінде сатып алуға болады.

**Семинарлар:** Озық деңгейдегі техникалық оқыту дәрістері, Microsoft ресурсы өзі немесе онлайн жүргізетін қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымы бар. Семинарларды Жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнаулы жеткізілім ретінде сатып алуға болады. Семинарларды Microsoft компаниясынан жазбаша рұқсат алмай тұрып жазып алуға болмайды.

**Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер:** Сіздің шешіміңіз бойынша біздің қызметкерлермен бірге өзі келіп немесе интернет арқылы осы құжатта басқаша сипатталмаған жұмысты істеу. Бұл жұмыстар күндермен өлшенеді және бағасы күнмен белгіленеді. Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтердің басты бағыттары мынадай:

- Техникалық қолдау көрсету қызметтері
- Оңтайландыру қызметтері
- Білім беру қызметтері

**Қолдау көмегі:** Тиісті жағдайларда алдын ала көрсетілетін қызметтер Қолдау көмегі сағаттарының саны ретінде сатылуы мүмкін. Бұл сағаттарды жоғарыда аталған бір немесе бірнеше алдын ала көрсетілетін қызметке, Microsoft қызметтері жөніндегі өкіліңіз ұсынатын ағымдағы баға бойынша айырбастауға болады. Алдын ала көрсетілетін қызметті жоспарлағаннан кейін біз Қолдау көмегі сағаттарының қызметтің күнделікті бағасын немесе бекітілген ақысын өтеу үшін ең жақын сағатқа дөңгелектелген тиісті санын шегереміз. Егер сіз Қолдау көмегінің бір түріне тапсырыс берсеңіз және оны басқасына ауыстырғыңыз келсе, сіз сатып алынған сағаттарды тиісті жағдайда және Қызмет көрсету жөніндегі менеджеріңізбен келісілген балама қызметке қолдана аласыз.

**Алдын ала тездеткіш:** Орналастыруға қатысты тәуекелдерді жою, жұмыс жасау уақытын көбейту немесе белгілі бір шешімнің жұмыс жасауын оңтайландыру ұмтылыстары негізінде техникалық немесе іскери нәтижеге қол жеткізуге көмектесетін нақты ауқымы бар әрекеттер жинағынан тұратын Microsoft ресурсы жүргізетін қызмет түрі. Бағдарламалау тәсілін пайдалану арқылы Microsoft ресурсы тапсырманы орындауға қажетті әрекеттер жинағын анықтайтын болады, бірақ олар төмендегілермен шектелмей, сәйкестік бойынша олқылықтар сараптамасы, жүйені енгізу, оңтайландыру, біліммен бөлісу, дизайнды тексеру және жүзеге асыру жоспарын қамтуы мүмкін

### 4.3.2 Қызметтердің көрсетілуін басқару

#### Қызметтердің көрсетілуін басқару

Барлық Premier санатты қолдау бумаларын Қызмет көрсету жөніндегі менеджер үйлестіреді және іске қосады. Әзірлеушіге арналған Premier санатты қолдау және әзірлеушіге негізделген бумалар

үшін қызметтің көрсетілуін бағдарламаны әзірлеу жөніндегі менеджер басқарады. Оның қызмет көрсетілуін басқару әзірлеу бойынша өндірістік тәжірибесі мол және әзірлеуші технологияларын жетік түсінеді. Жеткізілімді жоспары, қызмет көрсету деңгейі және география негізінде анықтауға болады. Жұмысқа тапсырысыңызда басқаша көрсетілмесе, жеткізу үлгісі тағайындалған, қызмет көрсету деңгейі негізгі болады.

### Жеткізу үлгісі

Тауар	Анықтамасы
Жиынтықталған	Қашықта орналасқан тұлғалар тобы орындайды
Тағайындалған	Басқа Microsoft Premier санатты қолдау тұтынушыларына да қызмет көрсететін аталған тұлға жұмыс орнында немесе қашықтан жартылай уақыт негізінде қамтамасыз етеді
Арнаулы	Тек бір Microsoft Premier санатты қолдау тұтынушысына назар аударатын аталған тұлға жұмыс орнында немесе қашықтан қамтамасыз етеді

### Қызмет көрсету деңгейі

Тауар	Анықтамасы
Негізгі	Негізгі үйлестіру, оған қоса қызметпен таныстыру, қызметтің көрсетілуін жоспарлау, қызметке шолулар жасау, қауіпсіздік бойынша аса маңызды кеңес, оқиғаларды басқару, дағдарысты басқару, ақпараттық қызметтер және қызмет көрсету жазылымын басқару қамтылған
Стандартты	Барлық Негізгі қызметтер, оған қоса Бастапқы бағалау және түзетуді жоспарлау қамтылған
Кеңейтілген	Барлық Стандартты қызметтер, оған қоса Microsoft өнімі/Интернеттегі қызметтердің қолдану мерзімдері туралы хабардарлық, оқиға трендін талдау мен кеңес беру және процесс бойынша нұсқаулар беру қамтылған

### Ауқым мәліметтері

Келесі қызметтерді қызметтердің көрсетілуін басқарудың Негізгі деңгейін сатып алған тұтынушылар қолдана алады:

**Қызметпен таныстыру:** Premier қолдау қызметтеріне шолу, оған қоса алдын ала көрсетілетін қызметтерді таңдау мен жоспарлау жолын түсіндіру және көмек берілген оқиғалардан кейінгі қолдау сұрауларын тіркеу, сондай-ақ бар құралдарды қолдану жолын көрсету қамтылады.

**Қызмет көрсету жоспары:** Premier Support қызметтері бизнесте және IT басымдықтарда, соның ішінде бұлт ортасын пайдалануда топпен бірлесіп қызметтерді қалай және қашан пайдалану керектігін анықтауға мүмкіндік беретін жеке қызмет жоспарын қамтиды.

**Қызмет шолулары:** Біз тұрақты түрде өткен кезең қызметтеріне шолу жасап отырамыз, сізге жеткізілген және жаңартылған өнімдер туралы есеп береміз, сіздің пікіріңізді сараптаймыз

және талап етілуі мүмкін барлық әрекеттерді не реттеулерді талқылаймыз. Бұл шолулар стандартты күй есептерінен және виртуал немесе жұмыс орнындағы күй жиналыстарынан (жұмыс орнына баруға рұқсат етілсе) тұруы мүмкін.

**Қауіпсіздікке қатысты қолдау бойынша аса маңызды кеңес:** аса маңызды Microsoft қауіпсіздік бюллетеньдері туралы хабарландыру. Егер сізде Тағайындалған немесе Арнаулы қызмет көрсету жөніндегі менеджер болса, қызметтің көрсетілуін басқару сізге осы ақпараттың АТ инфрақұрылымыңызға әсерін бағалауға көмектеседі.

**Оқиғаларды басқару:** Мәселені уақытылы шешу және жоғары сапалы қолдаудың жеткізілуіне серпін беру үшін Қызмет көрсету тобы қолдау кезіндегі оқиғаларды бақылайды. Бұл оқиғалар барысында және оқиға орын алғаннан кейін негізгі себеп талдауын жүргізу барысында оқиға жауабы жоспарларын әзірлеуден, күй жаңартуларының негізгі контактісін анықтаудан тұруы мүмкін. Егер онлайн қызметтер болса, бұл оқиға себебінің жиынтығынан және қызмет көрсету деңгейі туралы келісім (SLA) қамтуы мүмкін.

**Дағдарысты басқару:** бизнеске тиетін аса ауыр әсерлерге ұшыраған жағдайда Қызмет көрсету тобы тәулік бойғы мәселеге иелік ету мен байланыс.

**Ақпараттық қызметтер:** Microsoft өнімдеріне және қызметтеріне фокусталған газеттерді, веб-тораптарды және ресурстарды ортаға жеткізу. Microsoft технологиялары, ақаулықтарды жою құралдары және білім негізі мақалалары сілтемелері туралы қолдау көрсету және операциялық ақпараттан тұруы мүмкін.

**Қызметке жазылымды басқару:** онлайн қызметтері бар тұтынушылар үшін Microsoft Интернеттегі қызметке жазылуға қатысты туындаған мәселелердің шешілуін тездетуге көмектесуі және есепшот жіберу, есепшотты тіркеу мен Қызмет көрсету деңгейі бойынша келісімнің несие туралы сұрақтарын қамтамасыз етуі мүмкін.

Стандартты қызмет деңгейін сатып алатын тұтынушылар келесі қызметтерге қоса негізгі деңгейлі қызметтерді береді:

**Бастапқы бағалау:** АТ жұмыстарыңыздың қажетті күйіне жету үшін орындалатын жоспарды құрастыруға көмектесетін АТ жұмыстарының ортасында қажетті қызметті анықтау үшін мәселелерді тауып, бағалау. Онлайн қызметтері бар тұтынушылар үшін қызмет көрсету жөніндегі менеджер пайдаланушылардың Интернеттегі қызметтерге қосылуы үшін қажетті жергілікті инфрақұрылымды талдауға дайындай алады. Сонымен қатар, Қызмет көрсету жөніндегі менеджер байланыс мүмкіндігіңізге әсер етуі мүмкін қауіп-қатерлерді құжаттау және ықтимал кері әсерлерді ұсыну үшін сіздің қызметкерлеріңізбен жұмыс істейді.

**Түзетуді жоспарлау:** алдын ала берілген бағалардың нәтижелері арқылы көрсетілген жақсарту үшін жасалатын әрекеттерді біріктіру. Бұлар қызметті көрсету жоспарындағы байланысты шешіммен жақсарту кеңесі ретінде құжатқа енгізіледі. Орындалу жоспарланған қызметтік шолулар арқылы орын алады.

**Жұмыс орнында қызметтердің көрсетілуін басқару:** Қызметті жеткізу менеджері жұмыс орныңызға келіп қызмет көрсете алады және әрбір келген сайын қосымша ақы төлеу қажет болуы мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының бар-жоқтығына байланысты.

Кеңейтілген қызмет деңгейін сатып алатын тұтынушыларға келесі қызметтерге қоса негізгі және стандартты деңгейлерде тізімделген қызметтер көрсетіледі:

**Оқиға трендін талдау және кеңес беру:** назарын адамдарға, процеске және кез келген қолдау көрсетілетін Microsoft технологиясына қатысты біз тіркеген бизнеске тиетін елеулі

әсері бар апаттардың технологиялық аспектілеріне аударатын апат журналының бір немесе бірнеше шолулары. Жұмыстарды жақсарту әрекеттері, сонымен бірге адамдардың дайындығы немесе технологиядағы өзгерістер бойынша ұсыныстардағы шолу нәтижелері, мұның барлығы сіздің төменгі АТ жұмыстарыңыздың құнын төмендетуге көмектесуді басты назарға алады.

**Процесс бойынша нұсқаулар беру:** Ұсынылған процестер бойынша негізгі ақпарат қамтамасыз етіледі.

### 4.3.3 Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер

Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер Microsoft ортасындағы мәселелерді шешуге көмектеседі, сұраныс бойынша қолданылады және келесі қызметтермен бірге қосылуы мүмкін:

**Проблеманы шешу бойынша қолдау (PRS):** Microsoft өнімдерін пайдалану кезінде анықталған нақты белгілері бар проблемалар бойынша көмек, оның ішінде белгілі бір мәселені шешу, қате туралы хабар немесе Microsoft өнімдеріне арналғандай істемейтін функция. Оқиғаның маңыздылық деңгейі анықтамалары, болжамды бастапқы жауап беру уақытымыз бен тапсыруға қойылатын талаптардың егжей-тегжейлері «[Кесте: Оқиғаларға жауап беру](#)» кестесінде берілген.

Өнімдегі қателіктен болған мәселе негізгі қолдауда екендігі анықталмайынша, PRS үшін ақы сағат сайын Жұмысқа тапсырысыңызда белгіленген алдын ала төленген сағаттардан шегеріледі. Біз бір проблеманы шешуге әрекеттеніп жатқанымызда алдын ала төленген сағаттарыңыз таусылса, біз ақыны төленбеген қарыз ретінде жазамыз және қосымша оқиғаларға әрекеттер жасауымыз үшін қосымша PRS сағаттарын сатып алуыңыз керек. Сұрауыңыз бойынша күрделі бірнеше вендорлық өнімнің өзара операциялық мәселелерін шешуге көмектесу үшін үшінші тараптың технологиясының жеткізушілерімен біріге жұмыс істейміз, дегенмен ол өнімге қолдау көрсету – сол үшінші тараптың жауапкершілігі.

Қажетті PRS онлайн қызметтерге қамтамасыз етіледі. Бұл технологияларға қатысты оқиғалар үшін PRS сағаттары шегерілмейді.

Қолданылатын онлайн қызметтер қолдауы порталымен қамтылмаған қызметтер мен өнімдердің қолдау сұраулары Microsoft Services онлайн порталынан басқарылады.

Қызмет көрсетілімін басқару мүмкіндігі барлық мәселені шешу сұрауларына ұқсас әдіспен пайдаланылады

Оқиғаның маңыздылық деңгейі Microsoft корпорациясының ішіндегі жауап деңгейін, бастапқы болжамды жауап беру уақыттары мен сіздің жауапкершіліктеріңіздің шамасында жауап деңгейлерін анықтайды. Бізбен кеңесіп, ұйымға бизнес әсерін хабарлауға жауаптысыз және Microsoft корпорациясы тиісті қиындық деңгейін белгілейді. Бизнес әсері өзгерісті талап етсе, оқиға орын алған уақыт барысында маңыздылық деңгейін өзгертуді сұрай аласыз.

**Кесте: Оқиғаларға жауап беру**

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Апаттық бизнес әсері:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</li> <li>Бірден назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>Біздің ресурстар мүмкіндігінше көп ұзамай сіз жақта болады</li> <li>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>1</sup> тағайындалады</li> <li>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></li> <li>Жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау</li> <li>Біздің басшыларымызға хабарлау</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сіздің басшыларыңызға хабарлау</li> <li>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>2</sup></li> <li>Өзгерісті басқару өкілдігінен жылдам қатынас пен жауап</li> <li>Тек телефон арқылы жіберу<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Қиын бизнес әсері:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</li> <li>Бір сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>Қажет болған жағдайда біздің ресурстарымыз сіз жақта болады</li> <li>Дағдарыстық жағдай ресурсы<sup>1</sup> тағайындалады</li> <li>Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>2</sup></li> <li>Біздің Басты менеджерлерімізге хабарлау</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>2</sup></li> <li>Өзгерісті басқару өкілдігінен жылдам қатынас пен жауап</li> <li>Басқармаға хабарлау</li> <li>Тек телефон арқылы жіберу<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>В маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Бизнеске тиетін орташа әсер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бірінші қоңырауға жауап екі сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft жұмысын қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстар бөлу</li> <li>Төрт жұмыс сағаты ішінде өзгерістерді қадағалау органына хабарласу және одан жауап алу</li> </ul>

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Екі жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>• Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</li> </ul>
<p><b>С маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Ең аз бизнес әсері:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Қызметтердің негізінен аз кедергімен немесе кедергісіз жұмыс істеуі</li> <li>• Төрт жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>• Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Жағдай иесінің нақты контакт мәліметтері</li> <li>• 24 сағат ішінде жауап беріледі</li> <li>• Телефон немесе Интернет арқылы жіберу</li> </ul>

<sup>1</sup> Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектесу үшін тағайындалған жеке тұлғалар.

<sup>2</sup> Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

<sup>3</sup> Қолданылатын онлайн-қызметтер бойынша қолдау көрсету порталдары арқылы онлайн қызметтер бойынша қолдау көрсетуге сұраулар жіберуге болады.

<sup>4</sup> В деңгейлі мәселелер бойынша 24/7 бойғы қолдау тек кейбір географиялық аймақтарда көрсетіледі. Мәліметтер бойынша қызметті жеткізу менеджеріне хабарласыңыз.

<sup>5</sup> Жұмыс сағаттары әдетте, мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті уақыт бойынша 09:00-17:30 деп белгіленеді. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

**Жұмыс орнындағы қолдау:** Жұмыс орнындағы оқиғалардан кейінгі қолдау қызметі сіз тұрған жерде көмек береді. Бұл қызмет Microsoft корпорациясының ресурсының қолжетімділігіне байланысты және мамандардың жұмыс орнына әр барғаны үшін қосымша ақы төлеу қажет болуы мүмкін.

**Әзірлеу бойынша қолдау көмегі:** Microsoft технологияларын Microsoft әзірлеу құралдары мен технологияларына маманданған Microsoft платформасында біріктіретін және Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген сағаттар саны ретінде сатылатын қолданбалар жасау және әзірлеу бойынша көмек.

**Кеңес беру қызметтері:** АТ саласындағы кәсіби мамандар мен әзірлеушілерге қысқа мерзімді (әдетте алты сағаттан аспайтын) және жоспардан тыс мәселелер бойынша телефон арқылы көрсетілетін қолдау. Кеңес беру қызметтеріне Microsoft технологияларын жалпы қолдау мәселелерін болдырмайтын және жүйе жұмысының тоқтау ықтималдығын азайтатын жолдармен қолдануға көмектесетін кеңес беру, нұсқаулар беру, негізгі себептерді талдау және білім беру кіруі мүмкін. Кеңес беру қызметтері Жұмыс тапсырысыңыздағы тізімде берілген сағаттар саны ретінде сатылады.

#### 4.4 Кеңейтілген қызметтер

Бұл бөлімде сипатталатын қызметтерді Premier Support бумасына қосымшалар, кеңейтулер және өзгерістер түрінде қосымша ақыға алуға болады. Қосымша кеңейтілген қызметтер қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталады.

#### 4.4.1 Арнаулы қолдау инженериясы

**Арнаулы қолдау инженериясы (DSE):** DSE қызметтерін алдын ала анықталған ұсыныстар немесе қамтылған алдын ала көрсетілетін қызметтерді көрсетуге пайдаланылуы мүмкін реттелетін уақыт құлпы ретінде сатып алуға болады.

Сағат ретінде сатып алынса, DSE қызмет уақыты пайдаланылған және жеткізілген кезде жалпы сатып алу сағатынан шегеріледі.

Алдын ала анықталған DSE ұсыныстары сіздің ортаңызға бейімделген және қажетті нәтижеге жетуге көмектеседі. Бұл ұсыныстар Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Киберқауіпсіздік, Заманауи сәйкестік куәлігі, АТ қызметін басқару, Деректерді талдау, Жасанды интеллект және Dynamics 365 сияқты салаларға бағытталған болуы және талап етілетін алдын ала анықталған бекітілген белсенді қызметтерді қамтуы мүмкін.

DSE қызметтерінің басты бағыттары:

- өнімділікті оңтайландыру үшін, бизнесіңіздің ағымдағы және болашақ талаптары мен ақпараттық технология ортаңыздың теңшелімі бойынша толық мәліметтер беру
- Қолдау көрсету қызметтерімен байланысты жеткізілетін материалдарды (мысалы, қолдау көрсету мүмкіндігіне шолулар, жұмыс жағдайы тексерістері, жұмыс орындары және қатерлерді бағалау бағдарламалары) пайдалану бойынша ұсыныстарды алдын ала құжатқа тіркеп отыру
- Қолдану және жұмыс әрекеттеріңізді Microsoft технологияларының жоспарланған және ағымдағы қолданысқа енгізілуімен бірізді етуге көмектесу.
- АТ қызметкерлерінің техникалық және жұмыстық дағдыларын жетілдіру
- Келешектегі оқиғалардың алдын алуға және қызметтер көрсетілетін Microsoft технологияларының жүйе қолжетімділігін арттыруға арналған стратегиялар әзірлеуге және қолданысқа енгізуге көмектесу
- Қайталанатын оқиғалардың негізгі себебін анықтауға көмектесу және арнаулы Microsoft технологияларының бұдан кейінгі жұмысындағы тұрақсыздықтардың алдын алу бойынша ұсыныстар беру.

DSE сатып алу жолына қарамастан, ресурстар бастапқы жиналыс кезінде тараптардың келісімі негізінде бөлінеді, басымдықтары анықталады және тағайындалады және қызметті жеткізуді жоспарлау аясында құжатталады.

#### Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер

- Мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, DSE қызметтері қалыпты жұмыс уақытында (09:00-17:30) қолжетімді.
- DSE қызметтерінде сіз таңдаған және жұмысқа тапсырыста тізімделген арнайы Microsoft өнімдері мен технологияларына қолдау көрсетіледі.
- DSE қызметтері жұмыс тапсырмасында көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орны үшін көрсетіледі.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Қажет болған жағдайда, Проблемаларды шешу бойынша қолдау ұсыну үшін оқиғалардан кейінгі қызметтер бойынша көрсетілетін қызметтерді өзгертеді.

**Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер:**

- Premier Ultimate Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген контактілердің санымен ғана шектеледі.
- Premier Ultimate бағдарламасында тіркелгіңізді сақтап қалу үшін, бағалау қорытындысы жасалған соң 30 күн ішінде сіз немесе Microsoft бастаған бағалауларда анықталған қандай да бір мәселелерді жоюға коммерциялық тұрғыдан ақылға қонымды барлық әрекеттерді жасауға келісесіз.
- Кез келген бір тарап Premier Ultimate санатты қызмет көрсету келісімін 60 күн бұрын жазбаша хабарлай отырып немесе тараптардың бірі мәселелерді жоймаған жағдайда 30 күн бұрын жазбаша хабарлай отырып бұзуға құқылы.
- Келісімнің күші мәселені жоймау себебінен тоқтатылмаған жағдайда, келісімнің күшін мерзімінен бұрын тоқтатқан Premier Ultimate санатты тұтынушылар пайдаланылмаған қызметтер үшін пропорционал түрде есептелген өтемақы алады.
- Premier Ultimate кейбір қолдау орындарында қолжетімді болмауы мүмкін

#### 4.4.3 Үшінші деңгейлі қолдау

**Үшінші деңгейлі қолдау:** Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген Microsoft технологиялары бойынша Проблемаларды шешу туралы сұрауларыңызға жауап беретін анықталған өнім саласында немесе салаларында ең көп тәжірибесі бар Microsoft корпорациясының мамандарына тікелей хабарласу мүмкіндігі.

**Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер:**

- Үшінші деңгейлі қолдау тобына жіберілетін Проблемаларды шешу туралы сұраулар бойынша сұрау үшін басты жауапкершілік Үшінші деңгейлі қолдау тобында қалғанымен, мәселені шешу үшін стандартты өнім бойынша қолдау көрсететін мамандардың ресурстары қажет болуы мүмкін.
- Үшінші деңгейлі қолдау сағаттарын стандартты Проблемаларды шешу бойынша қолдау қызметтеріне қолдануға болады, алайда стандартты Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаттарын Үшінші деңгейлі қолдау туралы сұрауларға қолдануға болмайды.
- Үшінші деңгейлі қолдау тобының жұмыс сағаттары мен үшінші деңгейлі қызметтің нарықта болу-болмауы әр елде әртүрлі болады. Мәліметтер бойынша қызметті жеткізу менеджеріне хабарласыңыз.
- Бұл қызмет тіркелу ақысын талап етеді, Проблемаларды шешу бойынша қолдауыңызды толықтырады және ол барлық қолдау орындарында бола бермейді.
- PRS сағаттарымен бірге үшінші деңгейлі қолдау пайдаланылса, үшінші деңгей төлемі жинақталған PRS сағаттарының жалпы санына негізделуі мүмкін.

## 4.5 Кеңейтілген шешімдер

Кеңейтілген шешім бумалары белгілі бір Microsoft өнімі немесе тұтынушының АТ жүйесі үшін қосымша қолдау ресурстарын қамтамасыз етеді. Кеңейтілген шешімдер қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталады.

### 4.5.1 Маңызды миссия қолдауы

**Маңызды миссия қолдауы:** Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген аса маңызды мәселені шешу міндетіңіздің бір бөлігі болып табылатын Microsoft өнімдерінің анықталған жиынына жоғары деңгейлі қолдау көрсетеді. Маңызды миссия қолдауы қолдау қызметтерінің дербестелген бағдарламасын ұсынады, қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталады.

### 4.5.2 Тез жауап беру

**Тез жауап беру:** Тез жауап беру бұлт қызметтері үшін техникалық сарапшыларға қолдау көрсету және бұлт қызметі жұмыстары топтарына біртіндеп үдеу жолын қамтамасыз ету арқылы бұлт қызметтеріне үдемелі жауап қайтаратын қолдауды қамтамасыз етеді.

Өзіңіздің Microsoft Azure құрамдас бөліктеріңізге Тез жауап беру қызметтерін алу үшін тиісті бұлт қызметінің порталы арқылы оқиғаны жіберу қажет. Проблемаларды шешу бойынша қолдауға қатысты сұрауларыңыз бұлт қызметі бойынша маманданған инженерлердің арнайы тобынан жасақталған Жылдам жауап тобының қолдау кезегіне тікелей бағытталады. Оқиғалар шешімін табу үшін стандартты өнімді қолдау мамандарының ресурстары талап етілсе, Жылдам жауап тобы 24x7x365 оқиғаларының негізгі жауапкершілігін сақтайды.

Сіздің Azure құрамдас бөліктеріңіз үшін, проблемаларды шешу бойынша қолдау көрсету уақыттары төмендегі кестеде келтірілген және кез-келген күтілетін Бастапқы буманы қолдау мерзімін ауыстырады. Тез жауап беру Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Есепшот пен жазылымды басқаруды, Universal Print, Test base for M365 немесе Microsoft Mesh қамтымайды.

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
<p><b>1-маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Бірегей Жылдам жауап беру сұрауына онлайн жіберілім.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Өндірістік ортада:</li> <li>• Апаттық бизнес әсері:</li> <li>• Негізгі (маңызды миссия) бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес</li> <li>• Бірден назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бірінші қоңырауға жауап 15 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>• Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></li> <li>• Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік<sup>2</sup></li> <li>• Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></li> <li>• Өзгерісті басқару өкілдігінен жылдам қатынас пен жауап</li> </ul>
<p><b>«А» маңыздылық деңгейі</b></p> <p>Бірегей Жылдам жауап беру сұрауына онлайн жіберілім</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Өндірістік ортада</li> <li>• Қиын бизнес әсері:</li> <li>• Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі</li> <li>• 1 сағат ішінде назар аударуды қажет етеді</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бірінші қоңырауға жауап 15 минуттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі</li> <li>• Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс<sup>1</sup></li> <li>• Microsoft корпорациясының тәжірибелі мамандарына қолжетімділік<sup>2</sup></li> <li>• Жұмысты Microsoft корпорациясының бұлт қызметі жұмыстарының топтарына жылдам табыстау</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу<sup>1</sup></li> <li>• Өзгерісті басқару өкілдігінен жылдам қатынас пен жауап</li> </ul>

<sup>1</sup> Жоғарыда орнатылған жауап беру уақытын сақтау үшін дұрыс ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

<sup>2</sup> Жылдам жауап беру мәселесін шешу бойынша қолдау көрсету қызметтері ағылшын тілінде ғана қолжетімді. 2 Жылдам жауап беру мәселесін шешу бойынша қолдау көрсету қызметтері тек ағылшын тілінде қолжетімді.

## 4.6 Серіктестің қолдау шешімдері

**Серіктестерге арналған Premier қолдау шешімдері:** Серіктестерге арналған Premier шешімі арнайы қолданыс немесе серіктес-серіктес шеткі тұтынушылары арқылы серіктестерге қолдау қызметтерін жеткізеді. Серіктес сұрауы бойынша шеткі тұтынушыларға қызметтерді көрсету *Microsoft Premier қолдау көрсетілімі - Серіктестің қосалқы мердігерлігі* бағдарламасын орындаған Microsoft серіктестеріне қолжетімді және тарту жұмысы арқылы серіктестің қосылуын талап етеді.

Біз қызметкерлеріңізге немесе *Microsoft Premier Support Exhibit - шартын жасаған серіктестеріңізге*, тағайындалмаған қолдау көрсету орындарындағы тұтынушыларыңызға нақты қолдау көрсету орны үшін жұмысқа тапсырысыңызда дайындалған және көрсетілген қашықтан Проактивті және Мәселелерді шешуге қолдау көрсетуге қатысуға мүмкіндік бере аламыз. Мұндай қатысу түрі қызметтің қолжетімділігіне байланысты рұқсат етіледі.

Бастапқы тізімделген Premier қызметтеріне қоса, келесі Серіктестерге арналған Premier қолдау қызметтері әрбір серіктес қажеттіліктеріне қолжетімді және реттелген:

### Қызметтердің көрсетілуін басқару:

- **Бұлтты оңтайландыру есептері:** Сұрату бойынша және Сіз берген Microsoft Partner Network (MPN) сәйкестендіру нөмірімен Сіздің онлайн-сервистерді пайдалануыңыз туралы тұрақты есеп берілуі мүмкін. Есеп бұлт сервисін игеруді тездету және соңғы тұтынушылар базасындағы өсу мүмкіндіктерін анықтау үшін ұсынылған әдістерді қолдануға көмектесу үшін жасалған.

### Кеңес беру қызметтері:

- **Бұлттық кеңестер:** Microsoft корпорациясының техникалық ресурсымен бұл жеке жұмыс Сізге орналастыру, көшіру және жүзеге асыру үшін ұсынылған әдістер мен сәулет бойынша нұсқауларды береді.

### Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер:

- Серіктесте *Microsoft Premier қолдау көрсетілімі - Серіктестің қосалқы мердігерлік* бағдарламасы болмайынша, Premier қызметтері серіктеске тікелей қолданыс үшін көрсетіледі.
- *Microsoft Premier қолдау көрсетілімі - Серіктестің қосалқы мердігерлік* бағдарламасы бар серіктестер серіктеспен келісімшарттық қызметтері бар соңғы тұтынушыларға Microsoft корпорациясының серіктес атынан Premier қызметтерін көрсетуін сұрай аласыз.
- Серіктестің әкімшілік артықшылықтары бар серіктеске соңғы тұтынушы орталарына арналған Проблеманы шешу бойынша қолдау көрсету (PRS) оқиғаларын жіберу үшін серіктестерде *Microsoft Premier қолдау көрсетілімі - Серіктестің қосалқы мердігерлік* бағдарламасы болуы қажет.

## 4.7 Жаһандық қолдау шешімдері

**Жаһандық қолдау шешімдері:** Premier Global нұсқасында бір немесе бірнеше қолдау орнында Premier support қызметін қолдануға болады. Төменде сипатталғандай Premier Global қызметі Теңшелмелі буманың бөлігі ретінде қолжетімді болады.

- **Хост:** бұл — Microsoft компаниясымен Premier Global қызметтері бойынша келісімшарт жасалған қолдау орны. Басқа жағдайлар көрсетілмесе, белгіленген немесе арналған қолдау көрсету жөніндегі менеджердің қолдау орны осы болады.
- **Деректі жіберу бағыты:** бұл — Хостты қолдау орнынан басқа қызметтерді пайдалану үшін Кәсіпорын қызметтерінің жұмыс тапсырмасында белгіленген қолдау орны.

Алдын ала көрсетілетін қызметтер, оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер, қызметті жеткізуді басқару және кеңейтілген қызметтер осы қызметтер сипаттамасында сипатталғаны бойынша келесі өзгертулермен көрсетіледі.

- **Алдын ала көрсетілетін қызметтер:** Алдын ала көрсетілетін қызметтерді жұмыс тапсырмасында көрсетілген бір белгіленген қолдау орнынан басқа белгіленген қолдау орнына тасымалдауға болады.
- **Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер:** Хостты қолдау орнында Проблеманы шешу бойынша қолдау (PRS) барлық сағаттарын сатып алуды таңдауға болады. Бұл Жинақталған проблемаларды шешу сағаттары деп аталады. PRS сағаттарын жұмыс тапсырмасында көрсетілген бір белгіленген қолдау орнынан басқа белгіленген қолдау орнына тасымалдауға болады.

Белгіленбеген қолдау орындарындағы қызметкерлерге арнайы қолдау орны үшін белгіленген проактивтік және проблеманы шешу бойынша қолдау қызметтеріне қашықтан қатысуға рұқсат бере аламыз. Мұндай қатысу түрі қызметтің қолжетімділігіне байланысты рұқсат етіледі.

**Қызметтер көрсету жөніндегі менеджер:** Global қызмет көрсету жөніндегі менеджер белгіленген немесе арнаулы ресурс болады және 4.3.2 тарауында көрсетілгендей Кеңейтілген қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз етеді. Сонымен қатар бұл ресурс бірнеше елге көрсетілетін қызметтерді үйлестіру және есептерді басқару мүмкіндіктерін қамтамасыз етеді.

### Қызметтерге тән алғышарттар мен шектеулер:

- **Тариф айырмашылықтары:** Проактивтік және проблеманы шешу бойынша қолдау қызметтерінің тарифтері елге байланысты өзгеруі мүмкін. Microsoft компаниясы кез келген тариф айырмашылықтары үшін есеп-шот беру немесе сағат бойынша қызмет көрсету кезінде елдер арасындағы кез келген тариф айырмашылықтарына қатысты мәселені шешу үшін сағаттарды өзгерту құқығын өзіне қалдырады.
- Қажет болған жағдайда, Office 365 және Microsoft Azure жазылымдары қамтамасыз еткен PRS барлық белгіленген қолдау орындары үшін қолжетімді болады.
- **Есепшотты біріктіру:** Өзгеше нұсқау берілмесе, Жұмыс тапсырмасындағы барлық қолдау көрсету орындарына арналған барлық қызметтердің тізімі беріліп, төленуі тиіс сома үшін бір шот-фактура жіберіледі. Салықтар қол қоятын Microsoft тарабына және негізгі орынға байланысты есептеледі. Тұтынушы тек төленуі тиіс қандай да бір қосымша салық үшін жауап береді.
- Қолдау орнындағы қолжетімді қызметтерге шектеулер немесе өзгертулер қолданылуы мүмкін.

- **Есеп-шотты біріктірудің ерекше жағдайлары:** Индия Республикасы, Қытай Халық Республикасы, Қытай Республикасы (Тайвань), Қытай Республикасы (Гонконг), Корея Республикасы, Жапония, Жаңа Зеландия, Макау және Австралия (барлық ескерілмейтін елдер) елдерінде ұсынылу үшін сатып алынған қызметтің әрбіреуінде сол қолдау көрсету орнындағы қызметтердің тізімі көрсетілген бөлек Жұмыс тапсырмасы болуға тиісті. Қызметтерге байланысты шот-фактура тиісті қолдау көрсету мекенжайына жіберіледі және кез келген қатысы бар жергілікті салықты ескереді.

#### 4.8 Қосымша ережелер мен шарттар

Premier қолдау қызметтерінің барлығы мынадай алғы шарттар мен болжамдар негізінде көрсетіледі:

- Microsoft ұйымы 2022 жылдың 1-ші шілдесінен бастап Microsoft-тың Premier қолдау келісімдерін созу мүмкіндігін ұсынбайтынын хабарлады. Мәлімет алу және қандай да бір жаңартулардың бар-жоғын тексеру үшін <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale> сайтына өтіңіз. Microsoft ұйымының Premier қолдау қызметін сатылымға шығаруды тоқтатуға қатысты жоспарлары Microsoft ұйымының өз ұйғарымымен өзгеруі мүмкін.
- Жазбаша түрде басқаша көрсетілмесе, барлық қызметтер Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген елдегі орындарға қашықтан көрсетіледі. Егер орындар бірнеше елде анықталса, сіз қызметтерді тағайындалған Жаһандық қызметтер көрсету жөніндегі менеджерден аласыз және бұған әр жаһандық қызмет көрсету орнындағы Қызметтер ресурсы кіруі мүмкін. Жұмысқа тапсырыста тағайындалған жаһандық қолдау орындарыңыздың әрқайсысында көрсетілетін қызметтер сипатталады.
- Қашықтағы реактивті қызметтер ағылшын тілінде көрсетіледі және қолжетімді болған жағдайда ауызекі тіліңізде берілуі мүмкін. Барлық басқа қызметтер жазбаша түрде басқаша келісілмеген жағдайда Microsoft қызметтері көрсетілетін жерде қолданылатын тілде немесе ағылшын тілінде көрсетіледі.
- Жұмысқа тапсырыста, осы Қызметтердің сипаттамасына Қосымшада басқаша көрсетілген болмаса немесе <http://premier.microsoft.com> мекенжайындағы Microsoft Premier Online веб-торабында әдейі алынып тасталған болмаса, біз <http://microsoft.com/licensing/contracts> торабында (немесе Microsoft анықтайтын оның құқығын жалғастыратын торапта) Microsoft ара-тұра жариялап тұратын Өнімдер тізімінде анықталатын сатуға шығарылған, жалпыға қолжетімді Microsoft бағдарламалық жасақтамасы мен Онлайн қызметтер өнімдерінің барлық нұсқаларына қолдау көрсетеміз. Қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзету қолдауы <http://support.microsoft.com/lifecycle> сайтында анықталғандай Кеңейтілген қолдау сатысына енгізілген Microsoft өнімдері үшін қолжетімсіз.
- Тіркелген Қосымшада басқаша ескерілмеген болса, алдын ала шығарылған және бета нұсқалы өнімдерге қолдау көрсетілмейді.
- Барлық қызметтер, соның ішінде Қолдау жұмыс тапсырысыңыздың бір бөлігі ретінде немесе мерзімінде сатып алынған қандай да бір қосымша қызметтер қолданыстағы Жұмыс тапсырысыңыздың мерзімі ішінде пайдаланылмаған жағдайда күшінен айырылады.
- Қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты жоспарланады және ең төменгі тіркелу деңгейлеріне қол жеткізілмеген жағдайда семинарлар өткізілмеуі мүмкін.

- Сіздің сұрауыңыз бойынша, біз проблемаларды талдау үшін сіздің жүйеңізге қашықтан қосылу арқылы кіреміз. Біздің қызметкерлеріміз тек сіз рұқсат берген жүйелерге кіреді. Қашықтағы байланыс арқылы көмекті пайдалану үшін, бізге тиісті қол жеткізу мүмкіндігі мен қажетті жабдықты беруіңіз керек.
- Кейбір қызметтерді көрсету үшін реттелетін деректеріңізді сақтауымызды, өңдеуімізді және кіруімізді талап етуі мүмкін. Бұл әрекетті орындаған кезде деректерді қорғау саясаттар мен процестерімізге сәйкес Microsoft компаниясы мақұлдаған технологияларды пайдаланамыз. Егер Microsoft компаниясы мақұлдамаған технологияларды пайдалануымызды сұрасаңыз, реттелетін деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігі үшін тек сіз жауапты болатыныңызды және Microsoft мақұлдамаған технологияларды пайдаланған үшін Microsoft компаниясы жауапты болмайтынын түсінесіз және келісесіз.
- Егер сіз бұрын жоспарланған қызметтен бас тартуды сұрасаңыз, бас тарту немесе қайта жоспарлау жеткізудің бірінші күнінен кемінде 14 күн бұрын орындалмаса, Microsoft корпорациясы өз ұйғаруы бойынша бас тарту ақысын қызмет бағасының 100 %-на дейін шегеруі мүмкін.
- Қолдау бумаңызға сатып алу, Бағдарламалық жасақтаманың кепілдігі аясындағы оқиғаларды түрлендіру арқылы қосымша қызметтер қосқанда, жеткізуді жеңілдету үшін қызметтердің көрсетілуін басқарудың тиісті деңгейінің қосылуын талап етуіміз мүмкін.
- Егер сіз қызметтің бір түріне тапсырыс беріп, оны басқа біріне ауыстырғыңыз келсе, оның балама құнын пайдалануға болатын және Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджеріңізбен келісілген басқа бір қызметке қолдануыңызға болады.
- Software Assurance артықшылығы 24x7 мәселелерді шешуге қолдау көрсету, оқыс оқиғаларды шешудегі кеңейтілген қолдау көрсету (SA PRS немесе «SAB» инциденттері) тек Мәселелерді шешуге қолдау көрсету сағаттарына немесе үшінші деңгейлі қолдау көрсету сағаттарына өзгертілуі мүмкін. Еліңізде қосымша қызметтер көрсетілуі мүмкін. Егжей-тегжейлерін білу үшін Қызмет көрсету жөніндегі менеджерге хабарласыңыз. Қолдау көрсетудің басталу күнінен бастап және/немесе бірнеше жылдық жыл сайынғы қолдау көрсету күнінен бастап 30 күн өткеннен кейін, сіз өзіңіздің жұмысыңызда көрсетілгендей Premier қолдау көрсету қызметтеріне ауыстырылуға міндеттелген бағдарламалық жасақтаманы қамтамасыз ету артықшылықтарымен байланысты кез-келген тапшылықтың балама сомасына шот-фактураны ұсына аламыз. Бағдарламалық жасақтаманың сақтандыру артықшылықтары Өнім шарттарының B Қосымшасымен шектелмей осында және Өнім шарттарында аталған шарттарға бағынады. Сонымен қатар, [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits) ішінде қосымша мәліметтер қолжетімді, соның ішінде Мәселелерді шешуге қолдау көрсету сағаттары немесе қолдау көрсету келісімінің тиісті құрамдас бөліктерінің жарамдылығына әсер ететін және тең инцидент құнына түзетулердің енгізілуіне әкелуі мүмкін 2023 жылдың ақпанында күшіне енетін Мәселелерді шешу қолдауы артықшылығының өзгертулері.
- Барлық қосымша қызметтер еліңізде қолжетімді бола бермеуі мүмкін. Мәлімет алу үшін қызметті жеткізу менеджеріне хабарласыңыз.
- Сіз бізге қол жеткізуге рұқсат беретін Microsoft корпорациясына тиесілі емес жалғыз код өзіңіздің меншігіңіздегі код болатынына келісесіз.

- Қызметтер өзіңіздің немесе Microsoft корпорациясына тиесілі кодқа қатысты қызметтер төңірегіндегі өнімдерді, кеңестер мен ұсыныстарды қамтуы немесе өзге де қолдау қызметтерін тікелей ұсынуды қарастыруы мүмкін.
- Оқиғалардан кейінгі қызметтерді ұсыну барысында Microsoft мысал ретінде берілген кодтан өзге ешбір кодты бермейді.
- Қолдау қызметтерін ұсыну барысында берілген кодты іс жүзінде пайдалану және жұмыс істеуін қамтамасыз ету әрекеттері мен соларға байланысты тәуекелдер үшін тұтынушы барлық жауапкершілікті өз мойнына алады.
- Сатып алынған қызметтерге қойылатын минималды платформа талаптары болуы мүмкін.
- Серіктестерге арналған Premier қолдауын сатып алмайынша және *Microsoft Premier қолдау көрсетілімі* - *Серіктестің қосалқы мердігерлігі* бағдарламасын орындамайынша, тұтынушыларға қызметтер көрсетілмеуі мүмкін.
- Жұмыс орындарына бару өзара келісілген және алдын ала төленбеген жағдайда, біз сізге себепті жолсапар мен қонақ үй шығындарына есепшот жібереміз немесе сіздің сұрауыңыз бойынша шығындарды жабу үшін Проблеманы шешу бойынша қолдау сағаттарынан балама санды шегереміз.
- Кез келген сатып алынатын GitHub қолдау қызметтері Microsoft корпорациясының толық иелігіндегі еншілес бөлімшесі болып табылатын GitHub, Inc. корпорациясымен қамтамасыз етіледі. Жұмыс тапсырысындағы теріс бапқа қарамастан, [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ішінде қолжетімді GitHub құпиялылық туралы мәлімдемесі және [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) ішінде орналасқан GitHub деректерді қорғау қосымшасы мен Қауіпсіздік толықтыруы GitHub қолдау қызметтерін сатып алуға қолданылады.

Тиісті Қосымшаларда қосымша алғы шарттар мен болжамдар көрсетілуі мүмкін.

## 4.9 Сіздің жауапкершілігіңіз

Premier Support қызметінің артықшылықтарын оңтайландыру үшін, барлық Қосымшаларда көрсетілгендерге қоса төмендегідей міндеттерді де орындауыңыз шарт. Төмендегі міндеттерді орындамау салдарынан қызмет көрсету кезінде кідірістер туындауы мүмкін:

- Жұмысқа тапсырысыңызда аталған контактілерді тағайындайсыз және олардың бірі Тұтынушыны қолдау менеджері («ТҚМ») болады. ТҚМ тобыңызға басшылық етуге және сіздің қолдау іс-әрекеттеріңіздің барлығын және бізге қолдау қызметі бойынша сұраулар жіберудің ішкі процесін басқаруға жауапты. Әрбір контактіге Microsoft Premier Online веб-торабына кіру, қолдау мәселесін жіберу және Microsoft қызметтер көрсету тобына хабарласу үшін жеке тіркелгі нөмірі беріледі. Онлайн қызметтер әкімшілерінде қолданылатын онлайн қызметтер бойынша қолдау көрсету порталдары арқылы онлайн қызметтерге қолдау көрсету сұрауларын жіберу мүмкіндігі бар. Аталған контактілерге қоса, сіз топ контактілерінің төмендегідей екі түрін де анықтауыңызға болады:
  - Контактінің бір түрі ақпарат мазмұны мен қолдау бойынша сұраулар жіберу мүмкіндігі үшін Microsoft Premier Online веб-торабына кіру рұқсатын беретін ортақ тіркелгі идентификаторын алады.
  - Контактінің екінші түрі тек ақпарат алу үшін Microsoft Premier Online веб-торабына кіру рұқсатын беретін ортақ тіркелгі идентификаторын алады.

- Бұлт әкімшілері онлайн қызметтер қолдауы сұраулары мен бұлт негізіндегі қызметтер үшін қолданылатын онлайн қызмет қолдауы порталы арқылы қолдау сұрауларын жіберуі керек.
- Қызмет сұрауын жіберу кезінде белсенді қолдау контактілерінде сіз тіркеген мәселенің негізгі түсінігі және Microsoft корпорациясына мәселені анықтап шешуде көмек беретін мәселені тарату мүмкіндігі болуы керек. Сонымен қатар, осы жеке тұлғалар жүйе мәселелерін шешу және Microsoft корпорациясына қызмет сұрауларын талдап шешуде көмектесу үшін қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері мен Microsoft ортасы туралы білуі керек.
- Сіз өзіңіз сатып алған қызмет көрсету деңгейіне қарай қызметтерді пайдалануды жоспарлау үшін бізбен жұмыс істеуге келісесіз.
- Жұмыс тапсырмаңызда белгіленген контактілерге енгізілген кез келген өзгертулер жайлы хабарлауға келісім бересіз.
- Сізден біз сұраған проблеманы анықтау және шешу әрекеттерін орындау талап етілуі мүмкін. Бұларға желіні тіркеу әрекетін орындау, қате туралы хабарларды түсіру, теңшелім ақпаратын жинау, өнім теңшелімдерін өзгерту, бағдарламалық жасақтаманың жаңа нұсқаларын немесе жаңа құрамдас бөліктерді орнату немесе процестерді өзгерту әрекеттері кіруі мүмкін.
- Деректеріңіздің сақтық көшірмесін жасауға және апаттық қателер нәтижесінде жоғалған немесе өзгерген файлдарды қалпына келтіруге сіз жауаптысыз. Сондай-ақ, сіз бағдарламалық жасақтамаңыз бен деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігін қорғауға қажетті іс рәсімдерін қолдануға да жауаптысыз.
- Мүмкін болған жағдайда, сіз қызметтерге қатысты кейде беруіміз мүмкін тұтынушының қанағаттануы туралы сауалнамаларымызға жауап беруге келісесіз.
- Сіздің қызметкерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз жұмсаған барлық іссапар мен шығындар үшін сіз жауаптысыз.
- Қызмет көрсету жөніндегі менеджер сатып алынған қызметке тән басқа жауапкершіліктерді орындауды сұрауы мүмкін.
- Сіз алдын ала көрсетілетін қызметтер туралы сұрауларыңызды барлық қажетті/тиісті деректерімен бірге қолданыстағы Жұмысқа тапсырыстың мерзімі бітетін күннен кемінде 60 күн бұрын жібересіз.
- Сіз біздің қызмет көрсету тобымызға (жұмыс орнында болуы тиісті қызметкерлерімізге) ішкі жүйелеріңіз бен диагностикалық құралдарыңызға кіру рұқсатымен бірге дұрыс телефон және жылдамдығы жоғары Интернетке кіру мүмкіндігін қамтамасыз етуге келісесіз.

© 2021 Microsoft корпорациясы. Барлық құқықтар қорғалған. Бұл материалдарды Microsoft Corp. корпорациясының тікелей рұқсатынсыз қандай да бір жолмен пайдалануға немесе таратуға қатаң тыйым салынады.

Microsoft және Windows — Microsoft Corporation корпорациясының АҚШ-тағы және/немесе басқа елдердегі тіркелген сауда белгілері.

Осы құжатта аты аталған шын компаниялар мен өнімдердің атаулары тиісті меншік иелерінің сауда белгілері болуы мүмкін.