

# Shërbimet e ndërmarrjeve të "Microsoft"

Përshkrimi i shërbimeve

Shtator 2022

# Përmbajtja

<b>1 Rreth këtij dokumenti</b> .....	1
<b>2 Shërbimet profesionale të "Microsoft"</b> .....	1
2.1 Shërbimet e planifikimit.....	1
2.2 Shërbimet e zbatimit.....	1
2.3 Shërbimet e mirëmbajtjes .....	1
2.4 Shërbimet e optimizimit .....	1
2.5 Shërbimet e edukimit .....	1
<b>3 Shërbimet e konsulencës</b> .....	2
3.1 Si të blini .....	2
3.2 Shërbimet e personalizuara të konsulencës .....	2
3.3 Shërbime konsulence me paketë .....	3
3.4 Përshkrimi i shërbimeve.....	3
3.4.1 Shërbimet e planifikimit.....	3
3.4.2 Shërbimet e zbatimit.....	5
3.4.3 Shërbimet e optimizimit .....	5
3.5 Mospranimet dhe kufizimet .....	6
3.6 Përgjegjësitë tuaja.....	6
<b>4 Shërbimet e mbështetjes</b> .....	7
4.1 Mënyra e blerjes .....	7
4.2 Përshkrimet e paketave.....	7
4.2.1 Paketat për të gjithë ndërmarrjen .....	7
4.2.2 Zgjidhjet e përmirësuara .....	8
4.3 Përshkrimi i shërbimeve.....	9
4.3.1 Shërbimet proaktive.....	9
4.3.2 Menaxhimi i dhënies së shërbimit.....	12
4.3.3 Shërbimet reaguese .....	14
4.4 Shërbimet e përmirësuara.....	16
4.4.1 Inxhinieria e caktuar e mbështetjes .....	17
4.4.2 Premier Ultimate.....	18
4.4.3 Mbështetja për Nivelin e tretë .....	18
4.5 Zgjidhjet e përmirësuara .....	19
4.5.1 Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë.....	19
4.5.2 Reagimi i shpejtë.....	19

4.5.3 Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure .....	20
4.6 Zgjidhjet e mbështetjes për partnerët .....	24
4.7 Zgjidhjet e mbështetjes globale .....	25
4.8 Kushtet e përgjithshme shtesë.....	26
4.9 Përgjegjësitë tuaja.....	29

# 1 Rreth këtij dokumenti

Përshkrimi i shërbimeve për Shërbimet e ndërmarrjeve të "Microsoft" siguron informacion rreth shërbimeve profesionale të disponueshme për t'u blerë nga "Microsoft".

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

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

## 2 Shërbimet profesionale të "Microsoft"

Shërbimet profesionale të "Microsoft" ju ndihmojnë të përshpejtoni vlerën e biznesit nga investimet tuaja në teknologji. Këto shërbime janë të disponueshme gjatë fazave të planifikimit, zbatimit, mirëmbajtjes dhe optimizimit të ciklit të jetës së teknologjisë dhe ofrojnë zgjidhje për të dhëna, lëvizshmëri, produktivitet dhe zgjidhje kompjuterike për infrastrukturën tuaj të brendshme, në renë kompjuterike dhe atë hibride të TI-së. "Microsoft" ofron shërbime proaktive në kategoritë e mëposhtme:

### 2.1 Shërbimet e planifikimit

Shërbimet e planifikimit ofrojnë vlerësime dhe rishikime të infrastrukturës suaj aktuale, të dhënave, aplikacioneve dhe mjedisit të sigurisë për të ndihmuar në planifikimin e zbatimit të ndreqjes, përmirësimit, migrimit, shpërndarjes ose zgjidhjes bazuar në rezultatet e dëshiruara prej jush.

### 2.2 Shërbimet e zbatimit

Shërbimet e zbatimit ofrojnë ekspertizë teknike dhe për menaxhimin e projekteve për të përshpejtuar projektimin, shpërndarjen, migrimin, përmirësimin dhe zbatimin e zgjidhjeve të teknologjisë së "Microsoft".

### 2.3 Shërbimet e mirëmbajtjes

Shërbimet e mirëmbajtjes ndihmojnë në parandalimin e problemeve në ambientin tuaj "Microsoft" dhe zakonisht programohen përpara dhënies së shërbimit për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë së burimeve.

### 2.4 Shërbimet e optimizimit

Shërbimet e optimizimit fokusohen në objektivat e shfrytëzimit optimal të investimit në teknologji të klientit. Këto shërbime mund të përfshijnë administrimin në distancë të shërbimeve në renë kompjuterike, duke optimizuar përshtatjen e mundësive të produkteve të "Microsoft" nga përdoruesit dhe duke garantuar një siguri dhe pozicion identiteti të fortë.

### 2.5 Shërbimet e edukimit

Shërbimet e edukimit ofrojnë trajnim që ndihmon në përforcimin e aftësive teknike dhe operacionale të personelit tuaj të mbështetjes përmes udhëzimeve në vendndodhje, në linjë ose sipas kërkesës.

# 3 Shërbimet e konsulencës

Shërbimet e konsulencës për shërbimet e ndërmarrjeve (shërbimet e konsulencës) janë angazhime me bazë projekti për të ofruar shërbime që lidhen me planifikimin, zbatimin dhe përshtatjen e zgjidhjeve që përshpejtojnë vlerën që klientët nxjerrin nga investimet e tyre të TI-së. Këto angazhime mbulojnë shërbime, bazuar në produktet dhe teknologjitë e "Microsoft", përmes zgjidhjeve të strategjisë dixhitale, arkitekturës, planifikimit, përmirësimeve, migrimit, shpërndarjes, zhvillimit të aplikacioneve dhe njohurive mbi të dhënat.

## 3.1 Si të blini

Shërbimet e këshillimit janë të disponueshme si angazhime me bazë projekti me objektiv të personalizuar ose si shërbime paketë siç përshkruhet më poshtë:

Shërbimi	Përkufizimi
Shërbimet e personalizuara të këshillimit	Një angazhim i personalizuar me objektiv shërbimesh, afate dhe/ose etapa për zgjidhje unike të përcaktuara në mënyrë specifike nga klienti.
Shërbimet e këshillimit me paketë	Një angazhim me produkte me objektiv të paracaktuar që u përgjigjen shumë skenarëve të zakonshëm të biznesit.

Legjenda: ↗ tregon artikujt që mund të shikoni të renditur në Urdhrin tuaj të punës.

## 3.2 Shërbimet e personalizuara të konsulencës

Më poshtë janë llojet e disponueshme të shërbimeve të personalizueshme. Urdhri i punës për shërbimet e ndërmarrjeve (ESWO) ose një Deklaratë pune (SOW) jep hollësi mbi objektivin e shërbimeve të personalizuara të këshillimit.

**Aplikacionet dhe infrastruktura** - Reja kompjuterike është thelbësore për të mundësuar transformimin dixhital të çdo organizate.

Shërbimet e aplikacioneve moderne të "Microsoft" ndihmojnë në përshpejtimin e kohës së vlerësimit, me rrezik të reduktuar gjatë modernizimit dhe integritit të aplikacioneve dhe shfrytëzimit të resë kompjuterike për të ndihmuar angazhimin me klientët përmes kanaleve të shumta dhe në çdo pajisje.

Me anë të zgjidhjeve të produktivitetit në renë kompjuterike, ne i ndihmojmë organizatat të planifikojnë, zbatojnë dhe ndërtojnë përvoja për të përmirësuar komunikimin, bashkëpunimin dhe për të thelluar marrëdhëniet me klientët për të krijuar njohuri biznesi, duke u mundësuar organizatave të realizojnë vlerën e plotë të investimit të tyre në "Office 365".

**Të dhënat dhe inteligjenca artificiale (AI)** - Vlera më e rëndësishme e bizneseve moderne është aftësia për t'i konvertuar të dhënat në AI për t'u dhënë avantazhin konkurrues.

Zgjidhjet e njohurive të biznesit të "Microsoft" ndihmojnë zhvilluesit dhe organizatat që të përqendrohen tek AI-ja përmes një mbikëqyrjeje gjithëpërfshirëse për të parashikuar, zbatuar dhe mbështetur zgjidhjet për organizatat e biznesit dhe TI-së që zbulojnë njohuritë mbi të dhënat duke përdorur produkte që përfshijnë "Azure Database Power BI", "Office" dhe "SQL Server".

**Aplikacionet e biznesit** - Ndhimë me aplikacionet e biznesit që janë pjesë e një mjedisi të lidhur të dhënash, duke mundësuar AI-në dhe sistemet e inteligjencës në biznes dhe duke ndihmuar po ashtu në dixhitalizimin e funksioneve vendimtare të biznesit, duke përfshirë krijimin e marrëdhënieve nëpërmjet shitjeve, proceset e menaxhimit të talenteve dhe të njerëzve, operacionet dhe shërbimin për klientët.

"Microsoft" ofron një spektër shërbimesh konsulence për "Microsoft Dynamics 365" për angazhimin e klientëve, i cili përfshin shitjet, shërbimin dhe marketingun për t'i ndihmuar klientët të nxjerrin të ardhura nga marrëdhëniet duke e bërë inteligjencën dixhitale pjesë të çdo marrëveshjeje. Shërbimet e konsulencës për operacionet e unifikuar të "Microsoft Dynamics 365" ndihmojnë klientët të përshpejtojnë rritjen duke optimizuar operacionet dhe duke marrë në kohë reale vendime universale të mbështetura në të dhëna.

**Vend pune modern** - Si pjesë e transformimit të vendit të punës, "Microsoft" mund t'ju ndihmojë në përshtatjen e mjedisit me ritmin, duke mundësuar gjithashtu që çdo profesionist në biznesin tuaj të ketë mjetet e duhura për të qenë më produktiv.

Ofertat tona për shërbimet e konsulencës për pajisjet dhe lëvizshmërinë u mundësojnë drejtuesve të bizneseve dhe të TI-së të zhvillojnë dhe të zbatojnë strategji menaxhimi të lëvizshmërisë dhe pajisjeve në të gjithë ndërmarrjen, të cilat lehtësojnë marrëdhëniet më të thella dhe më të pasura me punonjësit dhe klientët.

Shërbimet e infrastrukturës së qendrës së të dhënave dhe resë kompjuterike gjithashtu integrojnë teknologjinë, njerëzit dhe proceset për të ndihmuar TI-në në transformimin e qendrave të të dhënave në asete strategjike biznesi, të personalizuar për nevojat e tyre specifike të biznesit. Së bashku me shërbimet e sigurisë dhe identitetit, ne ofrojmë edhe strategji dhe zgjidhje për të ndihmuar në mbrojtjen e infrastrukturës së TI-së, aplikacioneve dhe të dhënave nga kërcënimet e brendshme dhe të jashtme.

### 3.3 Shërbime konsulence me paketë

"Microsoft" ofron shërbimet e këshillimit për shumë skenarë të zakonshëm të biznesit bazuar në përvojën me planifikimin, shpërndarjen dhe zbatimin e produkteve, teknologjisë dhe proceseve të "Microsoft". Shërbimet më poshtë ofrohen në një objektiv të paracaktuar të punës me një kohëzgjatje fikse dhe çmimin përkatës.

### 3.4 Përshkrimi i shërbimeve

#### 3.4.1 Shërbimet e planifikimit

🔗 **Shërbimet e arkitekturës:** Një vlerësim i objektivave të përshtatjes së shërbimeve tuaja në linjë, që ofron udhëzime, planifikim dhe zgjidhje. Ky vlerësim ndihmon në krijimin e një harmonizimi më të mirë të ekipeve dhe mjedisit tuaj me praktikën e mira të strukturës së shërbimeve në linjë.

**Programi i Shërbimeve dixhitale këshilluese:** Shërbimet këshilluese dixhitale kombinojnë Këshilluesit dixhitalë me ekspertizën e industrisë dhe të biznesit me përvojat dhe strategjitë e inovacioneve të Microsoft për t'i fuqizuar organizatat të arrijnë aspiratat e tyre dixhitale. Në partneritet me klientët, Këshilluesit dixhitalë drejtojnë një program ndryshimi për të ndërtuar biznesin dixhital.

Shërbimet e konsulencës dixhitale mund të blihen në paketa me angazhime prej rreth 200, 400, 800 dhe 1600 orësh dhe me konsulent me kohë të pjesshme ose të plotë. Ekipi i dhënies së shërbimit të "Microsoft", duke përfshirë burime nga Qendrat e përsosmërisë të shërbimeve të "Microsoft", plotëson dhënien me ekspertizë rreth subjektit ose jep këshilla të rekomanduara për praktikën dhe udhëzime specifike rreth teknologjive të "Microsoft".

Gjithashtu, janë të disponueshme edhe paketat e angazhimit të Shërbimeve të mëposhtme këshilluese dixhitale:

➤ **Paketat e konsulencës dixhitale Digital Ready:** Një angazhim i drejtuar nga një këshillues dixhital që fokusohet në procesin e ndryshimit dhe projektimit të biznesit si pjesë e modeleve në evoluim të biznesit të klientit.

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

**Planifikimi i zgjidhjeve:** Angazhimet e strukturuar për t'ju ndihmuar dhe për t'ju drejtuar përmes planifikimit të zbatimit për shpërndarjet e teknologjisë së "Microsoft" në mjedise të brendshme, renë kompjuterike dhe mjedise hibride. Këto shërbime mund të përfshijnë dhe një vlerësim të dizajnit, sigurisë, operacioneve të TI-së ose menaxhimin e ndryshimit të teknologjive tuaja të "Microsoft" për të ndihmuar me planifikimin e zbatimit të zgjidhjes suaj teknike për të arritur rezultatet që dëshironi. Në përfundim të shërbimit, mund të merrni një raport që përmban vlerësimin teknik dhe planin e zbatimit të zgjidhjes.

➤ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së veglave të zhvilluesit (DTDPS):** Të projektuara për të ndihmuar organizatat që të planifikojnë shpërndarje efektive të Visual Studio. Këto angazhime mund të përdoren për të ndihmuar zhvillimin e një plani shpërndarjeje dhe strategjitë për përshtatjen e Visual Studio.

➤ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së "Azure" për renë e përbashkët kompjuterike (AZDPS):** Angazhime shumëditore që përfshijnë trajnimin, demonstrimet dhe planifikimin e shpërndarjes. Ato mund të fokusohen në aktivizimin e zgjidhjeve të ruajtjes së "Azure", migrimin e aplikacioneve në Shërbimet e infrastrukturës të "Microsoft Azure", zbatimin e lëvizshmërisë së ndërmarrjeve, zbatimin e Suitës së menaxhimit të operacioneve të "Microsoft" ose zbatimin e skenarëve të zhvillimit dhe testimit në makineritë virtuale të "Microsoft Azure".

➤ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes në desktop (DDPS):** Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes që ofrojnë një gamë të gjerë veglash planifikimi dhe veprimtarish angazhimi të paracaktuara të fokusuara në mënyrën e shpërndarjes së Office 365, Office ose Windows.

➤ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së "Dynamics" (DYDPS):** Shërbimet e planifikimit për zbatimin ose përmirësimin në "Microsoft Dynamics CRM (Menaxhim i Marrëdhënieve me Klientin)", "Dynamics CRM Online" ose zbatimin e një zgjidhjeje "ERP (Planifikimi të burimeve të ndërmarrjes)" me "Microsoft Dynamics AX".

➤ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së "Skype for Business" dhe "Exchange" (S&EDPS):** Projektuar për të ndihmuar organizatat të planifikojnë shpërndarjet e "Skype for Business" ose "Exchange", këto shërbime ofrojnë planifikim të shpërndarjes për



aspektet strukturore dhe operacionale të "Microsoft Skype for Business" ose "Microsoft Exchange".

↪ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së menaxhimit dhe virtualizimit në re kompjuterike private (PVDPS):** Të projektuara për të ndihmuar në planifikimin e shpërndarjeve efikase të "Systems Center", "Windows Server" dhe "Hyper-V". Këto angazhime ofrojnë një gamë të gjerë shërbimesh planifikimi për përmirësime, migrime, menaxhime përsheptimi dhe shpërndarje virtualizimi, si edhe zbatimin e menaxhimit të unifikuar të pajisjeve.

↪ **Shërbimet e planifikimit të implementimit të "SQL Server" (SSDPS):** Shërbimet janë të disponueshme në angazhime shumëditore që fokusohen në veprimtari të tilla si SQL Server, shpërndarje të SQL Server Business Intelligence dhe migrime në SQL Server.

↪ **Shërbimet e planifikimit të implementimit të Sharepoint (SDPS):** Duke u fokusuar në dhënien e angazhimeve të planifikimit të shpërndarjes së SharePoint dhe SharePoint Online, këto shërbime mund të përfshijnë planifikimin e Office 365 FastTrack, planifikimin e zgjidhjes së Menaxhimit të projektit dhe portofolit (PPM), si dhe planifikimin e shpërndarjes së SharePoint.

↪ **Përvoja e përdoruesit:** Shërbime për të dhënë një përvojë përdoruesi për linjën tuaj të aplikacioneve të biznesit, duke sjellë ekspertizë në krijim storyboard, grafikë lëvizjeje, kërkim etnografik, analizë personale dhe skenarësh, strategji dhe dizajn UX, dizajn virtual, zhvillim të ndërfaqes së përdoruesit, testim përdorueshmërie dhe konsiderime aksesueshmërie.

### 3.4.2 Shërbimet e zbatimit

↪ **Drejtimi i projektit:** Një shërbim që ofron menaxhim dhe mbikëqyrje të projektit, programit ose angazhimit për të siguruar dhënie të suksesshme.

↪ **Struktura e zgjidhjeve:** Një shërbim që ofron arkitekturë dhe dizajn për zgjidhjen tuaj, bazuar në arkitekturat referencë për teknologjitë e "Microsoft".

↪ **Ofrimi i zgjidhjes:** Një shërbim që ofron zbatimin teknik, përfshirë zhvillimin, konfigurimin, migrimin, përmirësimin dhe shpërndarjen e zgjidhjes bazuar në teknologjitë e "Microsoft" dhe integrimin e tyre në mjediset e klientit.

### 3.4.3 Shërbimet e optimizimit

↪ **Shërbimet e përshtatjes:** Shërbimet e përshtatjes ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet në lidhje me blerjen e teknologjisë së "Microsoft". Kjo përfshin konsultim në zhvillimin dhe ekzekutimin e strategjisë së përshtatjes sa i përket ndryshimit në aspektin njerëzor. Klientët kanë akses në burime me ekspertizën, njohuritë dhe praktikat e rekomanduara të "Microsoft", në mbështetje të programit të tyre të përshtatjes.

↪ **Menaxhimi i shërbimeve të TI-së:** Një sërë shërbimesh të projektuara për t'ju ndihmuar të zhvilloni mjedisin e vjetëruar të TI-së duke përdorur qasje moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë novacion, fleksibilitet, cilësi dhe përmirësim të kostove operative. Shërbimet moderne të menaxhimit të shërbimit të TI-së mund të ofrohen përmes seancave ose seminareve konsulence në distancë ose në vend, për të garantuar që proceset tuaja të monitorimit, menaxhimit të incidenteve ose sportelit të shërbimeve të jenë të optimizuara për të menaxhuar

dinamikat e shërbimeve të bazuara në re kompjuterike kur kaloni një aplikacion apo shërbim në renë kompjuterike.

➤ **Shërbimet e sigurisë:** Portofoli i zgjidhjeve të sigurisë së "Microsoft" përfshin katër fusha fokusimi: sigurinë dhe identitetin në renë kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përmirësuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurt. Shërbimet e sigurisë i ndihmojnë klientët të kuptojnë si të mbrojnë dhe ofrojnë inovacion për infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat ndaj kërcënimeve të brendshme dhe të jashtme.

### 3.5 Mospranimet dhe kufizimet

Dhënia jonë e shërbimeve bazohet në mospranimet dhe kufizimet e mëposhtme:

- Shërbimet këshilluese dixhitale përbëhen vetëm nga këshilla dhe udhëzime vetëm në lidhje me shpërndarjen dhe përdorimin e teknologjive të "Microsoft".
- Licencat e produkteve nuk përfshihen në shërbimet këshilluese dhe duhet të blihen veçmas.
- Shërbimet këshilluese dixhitale nuk përfshijnë shpërndarjen e produktit, zgjidhjen e problemeve, mbështetjen për rregullimin e defekteve, shqyrtimin e kodit burimor që nuk është i "Microsoft" ose konsultimin teknik ose strukturor përtej shërbimeve të përshkuara më lart.
- Për çdo kod burimor që nuk është i Microsoft, shërbimet tona kufizohen vetëm në analizimin e të dhënave binare, të tilla si kopja e një procesi ose gjurma në monitorin e rrjetit.
- Aty ku bihet dakord për vizita në vendndodhje nga "Microsoft Architects" ose burimet e ekipit të dhënies së shërbimit dhe nuk paguhen paraprakisht, ju do të faturoheni për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.
- Të gjitha Shërbimet e Konsulencës të blera nga GitHub ofrohen nga GitHub, Inc., një filial në pronësi të plotë të Microsoft Corporation. Pavarësisht nga ndonjë gjë që mund të jetë e kundërt në Porosinë tuaj të Punës, Deklarata e Privatësisë e GitHub në dispozicion në [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) dhe Shtojca mbi Mbrojtjen e të Dhënave dhe Pasqyra e Sigurisë e GitHub që gjenden në [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) do të aplikohen ndaj blerjes prej jush të Shërbimeve të Konsulencës të GitHub.

### 3.6 Përgjegjësitë tuaja

Suksesi i angazhimeve këshilluese dhe i performancës së detyrimeve tuaja varet nga përfshirja juaj gjatë kohëzgjatjes, duke përfshirë si më poshtë, por pa u kufizuar vetëm me to:

- Disponueshmëria e përfaqësuesve tanë, personelit të TI-së dhe burimeve, duke përfshirë harduerët, softuerët, lidhjen e internetit dhe hapësirën e zyrës.
- Sigurimi juaj në kohë i informacionit të saktë dhe të plotë siç kërkohet nga ekipi i dhënies së shërbimit.
- Qasja në informacionin rreth organizatës suaj.
- Përmeshja në kohë dhe në mënyrë efikase e përgjegjësive që ju janë caktuar juve.
- Vendimet dhe miratimet në kohën e duhur nga administrimi i shoqërisë suaj.
- Paga e udhëtimit dhe shpenzimeve që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.

## 4 Shërbimet e mbështetjes

Shërbimet e mbështetjes "Premier" të "Microsoft" (shërbimet e mbështetjes) janë disa shërbime gjithëpërfshirëse mbështetjeje për ndërmarrjen që ndihmojnë në reduktimin e kostove, përmirësimin e produktivitetit dhe përdorimin e teknologjisë për të realizuar mundësi të reja biznesi për çdo fazë të ciklit të jetës së TI-së. Shërbimet e mbështetjes përfshijnë:

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

### 4.1 Mënyra e blerjes

Shërbimet e mbështetjes disponohen si paketë ose si shërbime individuale sipas një marrëveshjeje ekzistuese mbështetjeje duke përdorur urdhrin e punës për shërbimet e ndërmarrjeve, siç përshkruhet më poshtë:

Shërbimi	Përkufizimi
Paketat për të gjithë ndërmarrjen	Një kombinim i shërbimeve që ofrojnë mbështetje për të gjitha produktet komerciale, të mbështetura nga "Microsoft" dhe/ose Shërbime në linjë në përdorim brenda organizatës suaj. Disponohen opsionet e paketës së konfigurueshme dhe fikse.
Paketat e zgjidhjes së përmirësuar	Një paketë e shërbimeve të mbështetjes e cila mbulon një produkt specifik të "Microsoft" ose sistem TI të klientit. E disponueshme me paketën e konfigurueshme.

### 4.2 Përshkrimet e paketave

#### 4.2.1 Paketat për të gjithë ndërmarrjen

Opsionet e paketave për të gjithë ndërmarrjen përfshijnë: Paketa të konfigurueshme (të përshtatura për të plotësuar kërkesat tuaja) ose fikse (shërbime të përcaktuara paraprakisht).

### Paketa e konfigurueshme

Një paketë mbështetjeje personalizohet nga artikujt e renditur më poshtë për të plotësuar kërkesat tuaja.

Artikulli	Shërbimet e disponueshme
Shërbimet proaktive	Shërbimet që përshkruhen në Paragrafin 4.3.1 "Shërbimet proaktive" janë të disponueshme për përfshirje në paketën tuaj të mbështetjes
Menaxhimi i dhënies së shërbimit	Përfshihet në të gjitha paketat. Modeli i dhënies dhe niveli i shërbimit personalizohen siç përshkruhet në Paragrafin 4.3.2 "Menaxhimi i dhënies së shërbimit"
Shërbimet reaguese	Shërbimet që përshkruhen në Paragrafin 4.3.3 "Shërbimet reaguese" janë të disponueshme për përfshirje në paketën tuaj të mbështetjes
Shërbimet e përmirësuara	Shërbime shtesë që përshkruhen në Paragrafin 4.4 "Shërbimet e përmirësuara" mund të përfshihen në paketën tuaj të mbështetjes

### Paketa fikse

Një paketë konfigurimi bazë të shërbimeve të mbështetjes me afat njëvjeçar

Artikulli	Shërbimet e përfshira
Shërbimet proaktive	Një "Program i vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim"
Menaxhimi i dhënies së shërbimit	Përfshihet një nivel bazë i shërbimeve, i dhënë përmes një modeli të bashkuar, të përshkruar në paragrafin 4.3.2 "Menaxhimi i dhënies së shërbimit"
Shërbimet reaguese	Deri në 20 orë "Mbështetje për zgjidhjen e problemeve"

### 4.2.2 Zgjidhjet e përmirësuara

Paketat e zgjidhjeve të përmirësuara mbulojnë një produkt specifik të "Microsoft" ose sistem TI të klientit, shërbimet e disponueshme renditen më poshtë.

Artikulli	Përshkrimi
Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë	Ofron një nivel më të lartë mbështetjeje për një grup të përcaktuar produktesh të "Microsoft" që përfshihen në

	zgjdhjet e rëndësisë së lartë për biznesin dhe paraqiten në seksionin 4.5.1 "Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë"
Reagimi i shpejtë	Ofron mbështetje të përshpejtuar reaguese për shërbimet tuaja në re kompjuterike dhe prezantohet në Seksionin 4.5.2 "Reagimi i shpejtë"
Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure	Ofron mbështetje të përparuar proaktive dhe reaktive gjatë ngjarjeve kritike Azure të klientëve

### 4.3 Përshkrimi i shërbimeve

Artikujt që kombinohen për të formuar paketën tuaj të mbështetjes Premier përshkruhen në këtë paragraf.

#### 4.3.1 Shërbimet proaktive

Shërbimet proaktive ndihmojnë në parandalimin e problemeve në mjedisin tuaj "Microsoft". Për të garantuar disponueshmërinë dhe ofrimin e burimeve gjatë afatit të urdhrin të zbatueshëm të punës, shërbimet proaktive duhet të planifikohen në kohën e duhur. Shërbimet proaktive në vijim disponohen siç janë identifikuar më poshtë ose siç janë detajuar në urdhrin e punës.

#### Shërbimet e planifikimit

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

#### Shërbimet e zbatimit

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

#### Shërbimet e mirëmbajtjes

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

**Kontrolli shëndetësor:** Një shqyrtim vlerësues i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft" krahasuar me praktikën tona të rekomanduara. Një burim i Microsoft planifikon angazhimin e kontrollit shëndetësor me ju, kryen shqyrtimin, analizon të dhënat dhe pas përfundimit lëshon një raport.

**Vlerësimi jashtë linje:** Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft" me grumbullimin e të dhënave në distancë ose nga një burim i "Microsoft" në vendndodhjen tuaj.

Të dhënat e grumbulluara analizohen nga "Microsoft" duke përdorur mjetet e brendshme dhe ne ju sigurojmë një raport me konstatimet tona dhe rekomandimet për zgjidhje.

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

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

**Programi i vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim (RAP si shërbim):** Një vlerësim i automatizuar i zbatimit të teknologjisë suaj të "Microsoft", me grumbullimin e të dhënave në distancë. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga "Microsoft" për të krijuar një raport konstatimi që përmban rekomandimet për zgjidhje.

**Programi i vlerësimit të rrezikut dhe të integritetit si shërbim plus (RAP si shërbim plus):** RAP është një shërbim që ofrohet dhe ndiqet nga një seminar i personalizuar për optimizimin e sistemit në vendndodhjen tuaj (për deri në dy ditë), i cili fokusohet në planifikimin e zgjidhjeve dhe transferimin e njohurive.

### Shërbimet e optimizimit

**Shërbimet e adoptimit:** Shërbimet e përshtatjes ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet në lidhje me blerjen e teknologjisë së "Microsoft". Kjo përfshin mbështetje në zhvillimin dhe ekzekutimin e strategjisë së përshtatjes sa i përket ndryshimit në aspektin njerëzor. Klientët kanë akses në burime me ekspertizën, njohuritë dhe praktikën e rekomanduar të "Microsoft", në mbështetje të programit të tyre të përshtatjes.

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

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

**Shërbimet laboratorike:** Aty ku është e zbatueshme në gjeografinë tuaj, "Microsoft" mund t'ju japë juve qasje në një strukturë laboratorike për t'ju ndihmuar me veprimtaritë e zhvillimit të produktit, veprimtaritë e etapave, testimet, prototipet dhe migrimit rreth produkteve "Microsoft".

**Shërbimet e rregullimeve:** Angazhim direkt me një burim të "Microsoft" për t'i drejtuar konstatime e identifikuar gjatë një shërbimi vlerësimi. Kohëzgjatja e secilit angazhim përcaktohet në ditë në Urdhrin tuaj të punës dhe jepet në partneritet me personelin e inxhinierisë.

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

### Shërbimet e edukimit

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

**Edukimi sipas kërkesës:** Një shërbim abonimi që jep qasje në një koleksion materialesh trajnimi në linjë nga një bibliotekë seminaresh të zhvilluar nga "Microsoft". Abonimet shiten sipas numrit të vendeve.

**Transmetimet në internet:** Seanca edukative të mirëpritura nga Microsoft të disponueshme në një gamë të gjerë mbështetjeje dhe temash teknologjike të Microsoft të siguruar online në distancë. Uebkastet mund të blihen sipas numrit të pjesëmarrësve ose si transmetim i dedikuar për organizatën tuaj, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës.

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

**Shërbimet e personalizuara proaktive:** Një angazhim me personelin tonë për të dhënë shërbime, sipas drejtimit tuaj, personalisht ose në linjë, të cilat ndryshe nuk përshkruhen në këtë dokument. Këto angazhime maten dhe çmohen në ditë. Fushat e fokusimit për shërbimet e personalizuara proaktive janë:

- Shërbimet e mirëmbajtjes
- Shërbimet e optimizimit
- Shërbimet e edukimit

**Asistenca e mbështetjes:** Aty ku është e zbatueshme, shërbimet proaktive mund të shiten si sasi e orëve të Ndhmës së mbështetjes. Këto orë mund të shkëmbehen për një ose më shumë shërbime proaktive të përshkruara më lart, me çmimet aktuale që jepen nga përfaqësuesi juaj i shërbimeve të "Microsoft". Pas programimit të shërbimit proaktiv, ne do të zbresim numrin përkatës të orëve të Ndhmës së mbështetjes nga balanca juaj, të rrumbullakosur me orën më të afërt, për të mbuluar vlerën e normës ditore ose tarifën fikse për shërbimin. Nëse porosisni një lloj shërbimi të Ndhmës së mbështetjes dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, ju mund t'i zbatoni këto orë të blera tashmë në atë shërbim alternativ, aty ku disponohet dhe bini dakord me menaxherin e dhënies së shërbimit.

**Përshpejtues proaktiv:** Një shërbim i drejtuar nga burimet e Microsoft i përbërë nga një bashkësi e fushës së aktiviteteve për t'ju ndihmuar që të arrini një qëllim teknik ose të biznesit bazuar në synimet për

të eliminuar rreziqet e vendosjes, për të ritur disponueshmërinë ose optimizuar cilësinë e funksionimit të zgjidhjes. Duke përdorur një metodë programatike, burimi i Microsoft do të përcaktojë bashkësinë e aktiviteteve të nevojshme për angazhim, që do të përfshijë por nuk do të kufizohet në analizën e mbushjes së boshllëkut, parametrizuesin e klientëve, optimizimin, transferimin e njohurisë, vlerësimin e dizajnit dhe planin e zbatimit

### 4.3.2 Menaxhimi i dhënies së shërbimit

#### Menaxhimi i dhënies së shërbimit

Të gjitha paketat e Mbështetjes Premier koordinohen dhe nisen nga një menaxher i dhënies së shërbimit (SDM). Për mbështetjen "Premier" për zhvilluesin dhe paketat e fokusuara te zhvilluesi, menaxhimi i ofrimit të shërbimeve sigurohet nga një burim i zhvillimit të aplikacioneve, i cili ka ekspertizë të gjerë në sektorin e zhvillimit dhe nje teknologjitë e zhvilluesve. Ofrimi i këtyre shërbimeve mund përmirësohet, duke u bazuar në modelin e ofrimit, nivelin e shërbimit dhe vendndodhjen gjeografike. Nëse nuk përcaktohet ndryshe në Urdhrin tuaj të punës, modeli i dhënies do të jetë i caktuar dhe niveli i shërbimit do të jetë bazë.

#### Modeli i dhënies

Artikulli	Përkufizimi
I bashkuar	Kryhet nga një grup individësh që ndodhen në distancë
I përcaktuar	Ofrohet me kohë të pjesshme, në vendndodhje ose në distancë, nga një individ me emër i cili kryen gjithashtu shërbime për klientë të tjerë të Mbështetjes Premier të "Microsoft"
I dedikuar	Ofrohet në vendndodhje ose në distancë, nga një individ me emër i cili përqendrohet në një klient të vetëm të Mbështetjes Premier të "Microsoft"

#### Niveli i shërbimit

Artikulli	Përkufizimi
Bazë	Përfshin koordinimin e përgjithshëm, plus një prezantim shërbimi, planifikim dhënieje shërbimi, analizim shërbimi, këshilla kritike mbështetjeje sigurie, menaxhim incidentesh dhe menaxhim krizash, shërbime informacioni dhe menaxhim të abonimit në shërbim
Standarde	Përfshin të gjitha shërbimet bazë, plus një vlerësim fillestar dhe planifikim zgjidhjeje
E zgjatur	Përfshin të gjitha shërbimet standarde, plus Ndërgjegjësimin për ciklin e jetës së Produktit / Shërbimeve në linjë të "Microsoft", analizën dhe këshillat për tendencën e incidenteve dhe udhëzimin gjatë procesit



## Detajet e qëllimit

Shërbimet e mëposhtme janë të disponueshme për klientët që blejnë një nivel bazë të menaxhimit të dhënies së shërbimit:

**Prezantimi i shërbimit:** Një pamje e përgjithshme e shërbimeve të Mbështetjes Premier, duke përfshirë një shpjegim rreth mënyrës si të zgjidhen dhe planifikohen shërbimet proaktive, si dhe një demonstrim rreth mënyrës së paraqitjes së kërkesave të asistuar të mbështetjes reaguese dhe përdorimit të instrumenteve të disponueshme.

**Plani i Dhënies së Shërbimit:** Shërbimet e Mbështetjes Premier përfshijnë një plan të shërbimit për klientët për të përcaktuar sesi dhe kur shërbimet do të përdoren duke bashkëpunuar me ekipin tuaj mbi përparësitë TI dhe të biznesit tuaj, përfshirë kalimin tuaj në renë kompjuterike.

**Rishikimet e shërbimit:** Në mënyrë të vazhdueshme, ne do të rishikojmë shërbimet e periudhës së kaluar, do t'ju raportojmë se çfarë është dhënë dhe përmirësuar, do të analizojmë reagimet tuaja dhe do të diskutojmë çdo veprim apo përshtatje që mund të kërkohej. Këto rishikime mund të përbëhen nga raporte standarde statusi dhe takime statusi virtuale ose fizike (nëse autorizohet udhëtimi në vendndodhje).

**Këshilla kritike mbështetëse për sigurinë:** Njoftim mbi Buletinet kritike të sigurisë të "Microsoft". Nëse keni një menaxher të shërbimit të Dizajnit ose të Dedikuar, ata do t'ju ndihmojnë të vlerësoni efektin e këtij informacioni në infrastrukturën tuaj të TI-së.

**Menaxhimi i incidenteve:** Mbikëqyrje nga ekipi ynë i ofrimit të shërbimit për incidentet e mbështetjes për zgjidhje në kohë dhe cilësi të lartë ofrimi të shërbimeve. Kjo mund të përfshijë zhvillimin e planeve të reagimit ndaj incidenteve, identifikimin e kontaktit parësor për përditësimet e statusit gjatë incidenteve dhe lehtësimin e një analize të shkakut bazë pasi ka ndodhur një incident. Nëse keni shërbime në linjë, kjo mund të përfshijë një përmbledhje të shkakut të incidentit dhe Marrëveshjen e nivelit të shërbimit (SLA).

**Menaxhimi i krizave:** Zotërim i çështjes dhe komunikim 24 orë në ditë me ju nga ekipi i ofrimit të shërbimit gjatë situatave në të cilat viheni përballë ndikimeve kritike në biznes.

**Shërbimet e informacionit:** Dhënia e buletineve informative, uebsajteve dhe burimeve të fokusuara në produktet dhe shërbimet e "Microsoft" që lidhen me mjedisin tuaj. Mund të përfshijë mbështetjen dhe informacion operacional rreth teknologjive të "Microsoft", veglat e zgjidhjes së problemeve dhe referencat në artikujt e bazës së njohurive.

**Menaxhimi i abonimit në shërbim:** Për klientët me shërbime në linjë, një burim i Microsoft mund t'ju ndihmojë me përshkallëzimin e problemeve që kanë lidhje me abonimet tuaja të shërbimeve në linjë dhe mund t'u japë përgjigje pyetjeve të faturimit, sigurimit të llogarisë dhe kreditit të SLA-së.

Klientët që blejnë një nivel standard të menaxhimit të dhënies së shërbimit, do të marrin shërbimet e nivelit bazë plus shërbimet e mëposhtme:

**Vlerësimi fillestar:** Një vlerësim zbulimi për identifikimin e nevojave të shërbimit brenda mjedisit tuaj të operacioneve të TI-së ndihmon të ndërtoni një plan të realizueshëm për të arritur gjendjen e dëshiruar të operacioneve tuaja të TI-së. Për klientët që kanë shërbime në linjë, menaxheri juaj i dhënies së shërbimit mund të analizojë infrastrukturën e brendshme të kërkuar për të lidhur përdoruesit me shërbimin në linjë. Gjithashtu, menaxheri i dhënies së shërbimit do të punojë me personelin tuaj për të dokumentuar rreziqet që mund të ndikojnë në lidhshmërinë tuaj dhe do të sugjerojë masa të mundshme zbutëse.

**Planifikimi i zgjidhjes:** Një konsolidim i masave për përmirësim të kërkuara nga konstatimet e vlerësimeve proaktive. Këto konstatime do të dokumentohen si këshilla përmirësimi me zgjidhjen shoqëruese brenda planit tuaj të shërbimit. Ndjekja kryhet përmes analizave të planifikuara të shërbimit.

**Menaxhimi i ofrimit të shërbimit në terren:** Vizitat në vendndodhje nga menaxheri juaj i dhënies së shërbimit janë të disponueshme dhe mund të kërkojnë tarifim shtesë për çdo vizitë. Ky shërbim i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve të "Microsoft".

Klientët që blejnë një nivel të zgjatur të menaxhimit të dhënies së shërbimit, do të marrin shërbimet e listuara në nivelet bazë dhe standard, plus shërbimet e mëposhtme:

**Analiza dhe këshilla për tendencën e incidenteve:** Një ose më shumë analiza të historikut të incidenteve tuaja me përqendrim te aspektet e lidhura me njerëzit, proceset dhe teknologjinë, të incidenteve me ndikim të lartë në biznes, të regjistruara pranë nesh të cilat përfshijnë teknologji të mbështetura të "Microsoft". Analiza rezulton në rekomandime mbi aktivitetet për përmirësimin e operacioneve, përveç gatishmërisë së njerëzve ose ndryshimeve të teknologjisë, të gjitha të fokusuara për t'ju ndihmuar të ulni kostot tuaja operacionale të TI-së.

**Udhëzimi gjatë procesit:** Do të jepet informacioni bazë rreth proceseve të rekomanduara.

### 4.3.3 Shërbimet reaguese

Shërbimet reaguese ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve në mjedisin tuaj të "Microsoft" dhe zakonisht përdoren sipas kërkesës dhe mund të përfshijnë çdo kombinim të shërbimeve të mëposhtme:

**Mbështetje për zgjidhjen e problemeve (PRS):** Ndihmë për problemet me karakteristika specifike të hasura gjatë përdorimit të produkteve të "Microsoft", duke përfshirë diagnostikimin e një problemi specifik, mesazhi gabimi ose funksioni që nuk punon sipas parashikimit për produktet e "Microsoft". Përkufizimet e shkallës së incidenteve, koha e përllogaritur e reagimit fillestar dhe kërkesat e paraqitjes detajohen tek ["Tabela: Reagimi ndaj incidenteve."](#)

PRS tarifohet në bazë orësh dhe këto të fundit zbriten nga orët e parapaguara të përcaktuara në urdhrin e punës, përveç nëse përcaktojmë se problemi është rezultati i një gabimi në një produkt që bën pjesë në mbështetjen e përgjithshme. Nëse ju i shpenzoni të gjitha orët e parapaguara ndërkohë që i adresohemi një problemi të caktuar, ne do t'ju tarifojmë më pas dhe ju duhet të blini orë PRS shtesë përpara se ne të reagojmë ndaj incidenteve të tjera. Me kërkesën tuaj, ne bashkëpunojmë me furnitorë teknologjish të palëve të treta për të ndihmuar me zgjidhjen e problemeve të veprimeve të produkteve me shumë shitës, megjithatë është përgjegjësi e palës së tretë që të mbështesë produktin e vet.

Për marrëveshjet e Ndihmës premier për sektorin publik, sipas nevojës PRS ofrohet për shërbime në linjë. Orët e blera PRS nuk do të zbriten për incidentet e hapura kundër këtyre teknologjive për marrëveshjet e Ndihmës premier për sektorin publik.

Kërkesat e mbështetjes për shërbimet dhe produktet që nuk mbuloohen nga portali i mbështetjes së shërbimit në linjë, menaxhohen nga brenda portalit në linjë të "Shërbimeve të Microsoft".

Menaxhimi i ofrimit të shërbimeve do të përdoret në të njëjtën mënyrë për të gjitha kërkesat për zgjidhje problemesh

Shkallëzimi i incidentit përcakton nivelet e reagimit brenda "Microsoft", kohën e përafërt të reagimit fillestar dhe përgjegjësitë tuaja. Jeni përgjegjës për të vendosur ndikimin e biznesit në organizatën tuaj, në konsultim me ne, dhe Microsoft do të caktojë nivelin e duhur të shkallëzimit. Ju mund të kërkonj një

ndryshim në nivelin e rëndësisë gjatë kohëzgjatjes së një incidenti, nëse ndikimi i biznesit e kërkon këtë ndryshim.

**Tabela: Reagimi ndaj incidenteve**

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p><b>Shkallëzimi 1</b></p> <p>Ndikim katastrofik në biznes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humbje e plotë e procesit bazë të biznesit dhe me arsye puna nuk mund të vazhdojë</li> <li>Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</li> <li>Burimet tona në vendndodhjen tuaj sa më shpejt të jetë e mundur</li> <li>Burimi i situatave kritike<sup>1</sup> i caktuar</li> <li>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë<sup>2</sup></li> <li>Përshkallëzim i shpejtë brenda "Microsoft" tek ekipet e produkteve</li> <li>Njoftim i ekzekutivëve tanë të lartë</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Njoftim i ekzekutivëve tuaj të lartë</li> <li>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë<sup>2</sup></li> <li>Qasje dhe reagim i shpejtë nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit</li> <li>Paraqitja vetëm me telefon<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Shkallëzimi A</b></p> <p>Ndikim kritik në biznes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</li> <li>Ka nevojë për vëmendje brenda një ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak</li> <li>Burimet tona në vendndodhjen tuaj sipas kërkesës</li> <li>Burimi i situatave kritike<sup>1</sup> i caktuar</li> <li>Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë<sup>2</sup></li> <li>Njoftim i Menaxherëve tanë të Lartë</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë<sup>2</sup></li> <li>Qasje dhe reagim i shpejtë nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit</li> <li>Njoftim i Menaxherëve</li> <li>Paraqitja vetëm me telefon<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Shkallëzimi B</b></p> <p>Ndikim mesatar në biznes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagimi i telefonatës së parë brenda dy orësh ose më pak</li> <li>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caktimi i burimeve të përshtatshme për të qenë në linjë me përpjekjet e "Microsoft"</li> <li>Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të</li> </ul>

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p>vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përqësuar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ka nevojë për vëmendje brenda dy orëve pune<sup>5</sup></li> </ul>		<p>ndryshimit brenda katër orësh pune</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Paraqitja me telefon ose ueb</li> </ul>
<p><b>Shkallëzimi C</b></p> <p>Ndikim minimal në biznes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funksionim i konsiderueshëm me përqësime të vogla ose pa përqësime të shërbimeve</li> <li>Ka nevojë për vëmendje brenda katër orëve pune<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagimi i telefonatës së parë brenda katër orësh ose më pak</li> <li>Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informacion i saktë kontakti për zotëruesin e çështjes</li> <li>Reaguese brenda 24 orëve</li> <li>Paraqitja me telefon ose ueb</li> </ul>

<sup>1</sup> Burimet e Situatës Kritike janë individë që janë caktuar të ndihmojnë me dhënien e zgjidhjes së menjëhershme të çështjeve përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

<sup>2</sup> Ne mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

<sup>3</sup> Ju mund të paraqisni kërkesa për mbështetje me shërbime në linjë përmes portave të aplikueshme të mbështetjes me shërbime në linjë.

<sup>4</sup> Disponueshmëria 24 orë në ditë, 7 ditë në javë për zgjidhjen e çështjeve të Rëndësisë B nuk ofrohet në të gjitha zonat gjeografike. Konsultohuni me menaxherin e dorëzimit të shërbimit për detajet e disponueshmërisë.

<sup>5</sup> Orari i punës është në përgjithësi nga 09:00 deri në 17:30 me orën standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

**Mbështetja në vendndodhje:** Mbështetja në vendndodhje siguron ndihmë në vendndodhjen tuaj. Ky shërbim i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve të "Microsoft" dhe mund të kërkojë tarifim shtesë për çdo vizitë në vendndodhje.

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

**Shërbimet këshilluese:** Mbështetje me telefon në planin afatshkurtër (kryesisht gjashtë orë ose më pak) dhe për çështjet e paplanifikuara për profesionistët e TI-së dhe zhvilluesit. Shërbimet këshilluese mund të përfshijnë dhënien e këshillës, udhëzimin, analizën e shkakut bazë dhe njohurinë e nevojitur për t'ju ndihmuar të implementoni teknologjitë e "Microsoft" mënyra që shmangin problemet e zakonshme të mbështetjes dhe që mund të ulin mundësinë për mosfunksionim të sistemit. Shërbimet këshilluese shiten si sasi orësh të renditura në Urdhrin tuaj të punës..

#### 4.4 Shërbimet e përmirësuara

Artikujt që përshkruhen në këtë paragraf janë të disponueshme si suplemente, shtesa dhe modifikime të paketës suaj të Mbështetjes Premier për një çmim shtesë. Për një tarifë shtesë mund t'ju ofrohen shërbime të përmirësuara shtesë që përcaktohen në një dokument të referuar në urdhrin e punës.

#### 4.4.1 Inxhinieria e caktuar e mbështetjes

**Inxhinieria e caktuar e mbështetjes (DSE):** Shërbimet DSE mund të blihen si oferta të paracaktuara ose si një grup orësh shërbimi të personalizuar, të cilat mund të përdoren për të ofruar shërbime proaktive me objektiv të paracaktuar.

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

Ofertat DSE të caktuara paraprakisht përshtaten sipas mjedisit tuaj dhe ju ndihmojnë të arrini një rezultat të dëshiruar. Këto oferta mund të kenë një fokus në fusha të tilla si Microsoft 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Siguri kibernetike, Identitet modern, Menaxhim i shërbimeve IT, Analitikë e të dhënave, Analiza e të Dhënave, Inteligjenca Fillestare dhe Dinamikë 365, dhe përfshijnë shërbime të nevojshme proaktive të integruara të caktuara paraprakisht.

Fushat e fokusit për shërbimet DSE:

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

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

#### Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet

- Shërbimet DSE janë të disponueshme gjatë orarit të zakonshëm të punës (09:00 deri në 17:30) me orën standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat.
- Shërbimet DSE mbështesin produktet dhe teknologjitë specifike të "Microsoft" të përzgjedhura nga ju dhe të renditura në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet DSE ofrohen në një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e përcaktuar dhe të identifikuar në Urdhrin tuaj të punës.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Modifikon shërbimet e disponueshme sipas shërbimeve reaguese për të dhënë sipas nevojës Mbështetje për zgjidhjen e problemeve.

##### **Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet:**

- Premier Ultimate është e kufizuar për numrin e kontakteve të specifikuar në Urdhrin tuaj të punës.
- Për të qëndruar të regjistruar në Premier Ultimate, ju bini dakord të përdorni përpjekje të arsyeshme nga ana tregtare për të zgjidhur çdo problem të identifikuar nga ju ose vlerësimet e nisura nga "Microsoft", brenda 30 ditëve nga krijimi i një përmbledhjeje vlerësimi.
- Secila palë mund të zgjidhë një marrëveshje shërbimi Premier Ultimate, me 30 ditë njoftim paraprak me shkrim, nëse njëra palë nuk arrin të ndreqë çështjet, ose brenda 60 ditëve me njoftim paraprak me shkrim.
- Klientët e Premier Ultimate të cilët përfundojnë marrëveshjen përpara fundit të afatit, marrin një rimbursim pro-rata për shërbimet e papërdorura, përveçse kur përfundimi ndodhi për shkak të mosarritjes për të zgjidhur.
- Premier Ultimate mund të mos jetë e disponueshme në të gjitha vendndodhjet e mbështetjes

#### 4.4.3 Mbështetja për Nivelin e tretë

**Mbështetja për Nivelin e tretë:** Qasje direkte në specialistët më me përvojë të "Microsoft", në një fushë ose fusha të përcaktuara produkti, që u përgjigjen kërkesave tuaja për Zgjidhje problemi për teknologjitë "Microsoft" të përcaktuara në Urdhrin tuaj të punës.

##### **Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet:**

- Kërkesat për Zgjidhje problemi që i dërgohen ekipit të Mbështetjes së Nivelit të tretë mund të kërkojnë burime nga profesionistët të mbështetjes standarde të produkteve për zgjidhje, megjithëse ekipi i Mbështetjes së Nivelit të tretë ka përgjegjësinë kryesore për kërkesën.
- Ju mund të zbatoni orët e Mbështetjes së Nivelit të tretë në shërbimet Mbështetjes standarde për zgjidhjen e problemeve, megjithatë nuk mund të zbatohen orët e Mbështetjes standarde për zgjidhjen e problemeve krahasuar me kërkesat e Mbështetjes së Nivelit të tretë.
- Orari i punës së ekipit të mbështetjes së nivelit të tretë dhe disponueshmëria e shërbimit të nivelit të tretë në treg ndryshon sipas vendit. Konsultohuni me menaxherin tuaj të dorëzimit të shërbimit për detajet e disponueshmërisë.
- Ky shërbim kërkon një pagesë regjistrimi, shton orët e Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve dhe nuk është i disponueshëm në të gjitha vendndodhjet e mbështetjes.
- Nëse përdoret mbështetja për Nivelin e tretë së bashku me Orët e përbashkëta të PRS-së, tarifat për Nivelin e tretë mund të bazohen në sasinë e plotë të Orëve të përbashkëta të PRS-së.

## 4.5 Zgjidhjet e përmirësuara

Paketat e zgjidhjeve të përmirësuara sigurojnë burime të tjera mbështetjeje për një produkt specifik të "Microsoft" ose sistem TI të klientit. Për një tarifë shtesë disponohen zgjidhje të përmirësuara, të cilat përcaktohen në një dokument të referuar në urdhrin e punës.

### 4.5.1 Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë

**Mbështetja për mision kritik:** Ofron një nivel më të lartë mbështetjeje për një set të përcaktuar produktesh të "Microsoft" që përbëjnë një pjesë të zgjidhjes suaj vendimtare, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës. Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë ofron një program të personalizuar shërbimesh mbështetjeje, është i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe përcaktohet në një dokument të referuar në urdhrin e punës.

### 4.5.2 Reagimi i shpejtë

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

Për të marrë shërbime Reagimi të shpejtë për komponentët tuaj "Microsoft Azure", duhet të paraqitni një incident përmes portalit të shërbimit të resë përkatëse kompjuterike. Kërkesat për "Mbështetje të zgjidhjes së problemeve" i përcillen direkt një radhe mbështetjeje të "Reagimit të shpejtë", e cila ka një personel prej inxhinierësh të kualifikuar me ekspertizë në shërbimin e resë kompjuterike. Teksa incidentet për t'u zgjidhur mund të kenë nevojë për burime nga ekspertët e produkteve standarde, ekipi i "Reagimit të shpejtë" ka përgjegjësinë kryesore për incidentet 24 orë në çdo ditë të vitit.

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

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p><b>Shkallëzimi 1</b></p> <p>Dërgimi në linjë tek radha unike e Rapid Response:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Në një mjedis të prodhimit:</li> <li>Ndikim katastrofik në biznes:</li> <li>Humbje e plotë e procesit bazë të biznesit (i rëndësishëm për misionin) dhe me arsye puna nuk mund të vazhdojë</li> <li>Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak</li> <li>Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>Akses në specialistët me eksperiencë të "Microsoft"<sup>2</sup></li> <li>Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve Cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>Qasje dhe reagim i shpejtë nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit</li> </ul>
<p><b>Shkallëzimi A</b></p> <p>Dërgimi në linjë tek radha unike e Rapid Response:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Në një mjedis të prodhimit</li> <li>Ndikim kritik në biznes:</li> <li>Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</li> <li>Ka nevojë për vëmendje brenda një ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak</li> <li>Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>Akses në specialistët me eksperiencë të "Microsoft"<sup>2</sup></li> <li>Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve Cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>Qasje dhe reagim i shpejtë nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit</li> </ul>

<sup>1</sup> Ne mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të përmbushim kohët e reagimit të përcaktuara më sipër.

<sup>2</sup> Mbështetja e reagimit të shpejtë për zgjidhjen e problemeve janë të disponueshme vetëm në anglisht. Mbështetja e reagimit të shpejtë për zgjidhjen e problemeve janë të disponueshme vetëm në anglisht.

### 4.5.3 Menaxhimi i Ngjarjes nga Azure

**Menaxhimi i ngjarjes Azure i Microsoft ("AEM"):** ofron mbështetje të përmirësuar përpara, gjatë dhe pas ngjarjeve kritike të klientëve ("Ngjarje"). Një ngjarje kritike përkufizohet si një periudhë e ndikimit të lartë mbi biznesin dhe/ose kërkesë e lartë për klientit, duke kërkuar nivelet më të lartë të disponueshmërisë dhe cilësisë së funksionimit të shërbimit. Ngjarjet duhet të konfirmohen me menaxherin e llogarisë tuaj të suksesit të klientit të paktën 8 javë përpara ngjarjes dhe mund të marrin deri në 5 ditë të njëpasnjëshme të mbulimit reaktiv.



AEM mbështet ngjarje që përdorin shërbime thelbësore Azure të Microsoft. AEM vlerëson zgjidhjen Azure bazuar në Kuadrin tonë të punës të arkitekturës së mirë të Azure për të zbuluar ndonjë rrezik që mund të ndikojë mbi suksesin e përgjithshëm të ngjarjes.

Si pjesë e veprimtarive Përpara Ngjarjes, ekipi AEM do të:

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

Ekipi AEM i mbështetjes do të ofrojë një listë të veprimeve të rekomanduara për të pakësuar rreziqet që mund të ndikojnë mbi disponueshmërinë ose cilësinë e funksionimit të zgjidhjes.

Gjatë Ngjarjes, ekipi AEM do të jetë në dijeni të hollësive të ngjarjes dhe do të jetë i përgatitur për të zgjidhur problemet që ndikojnë situatën.

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
<p><b>Shkallëzimi 1</b></p> <p>Ndikim katastrofik në biznes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humbje e plotë e procesit bazë të biznesit dhe me arsye puna nuk mund të vazhdojë</li> <li>• Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak dhe shkallëzim i shpejtë brenda Microsoft tek ekipet e operacioneve në renë kompjuterike për ndonjë prej Shërbimeve Azure të Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Menaxher i situatës kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak</li> <li>• Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve</li> <li>• Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të Zgjidhjes. Ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit</li> <li>• Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Për shërbimet e Azure, kërkesat për shërbimin e incidentit duhet të paraqiten në linjë përmes portalit të Microsoft Azure, përfshirë AEM në përshkrimin e rastit</li> <li>• Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</li> <li>• Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Akses dhe përgjigje e shpejtë</li> </ul>
<p><b>Shkallëzimi A</b></p> <p>Ndikimi kritik në biznes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak dhe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Për shërbimet e Azure, kërkesat për shërbimin e incidentit duhet të paraqiten në linjë përmes</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve</li> <li>• Ka nevojë për vëmendje brenda një ore</li> </ul>	<p>shkallëzim i shpejtë brenda Microsoft tek ekipet e operacioneve në renë kompjuterike për ndonjë prej Shërbimeve Azure të Microsoft<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menaxher i situatës kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak</li> <li>• Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve</li> <li>• Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të Zgjidhjes. Ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit</li> <li>• Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës</li> </ul>	<p>portalit të Microsoft Azure, përfshirë AEM në përshkrimin e rastit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne</li> <li>• Caktim i resursve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Akses dhe përgjigje e shpejtë</li> </ul>
--	---	---

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

<sup>2</sup> Shërbimet e Mbështetjes për Zgjidhjen e Problemit janë në dispozicion vetëm në anglisht

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

## 4.6 Zgjidhjet e mbështetjes për partnerët

**Zgjidhjet e mbështetjes "Premier" për partnerët:** Mbështetja "Premier" për partnerë jep shërbime të mbështetjes për ju dhe përdorimin tuaj të brendshëm ose me ju për klientët tuaj të fundit.

Për shërbimet reaktive, Mbështetja "Premier" ju lejon të aftësoni ekspertizën tuaj të mbështetjes së brendshme për produkte dhe shërbime të Microsoft dhe ju lejon të angazhoni inxhinierë të mbështetjes të Microsoft për t'ju ndihmuar me incidente lidhur me produkte dhe shërbime të Microsoft që nuk jeni në gjendje t'i zgjidhni vetë.

Mbështetja "Premier" për partnerë nuk ju lejon të krijoni një marrëdhënie të shërbimeve të mbështetjes direkte ndërmjet klientit(ëve) tuaj fundorë dhe Microsoft.

Ofrimi i shërbimeve për klientët fundorë me kërkesën e partnerit është i disponueshëm vetëm për partnerët e "Microsoft" që kanë nënshkruar një *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting Dokumenti i mbështetjes "Premier" - Nënkontraktimi i partnerit* dhe kërkon që partneri të ketë një kontratë të mbështetjes direkte me klientët fundorë dhe të përfshihet gjatë gjithë angazhimit.

Përveç Shërbimeve "Premier" të renditura më sipër, disponohen shërbimet e mëposhtme të Mbështetjes "Premier", të personalizuar sipas nevojave tuaja:

### Menaxhimi i dhënies së shërbimit:

- **Raporti i optimizimit të resë kompjuterike:** Sipas kërkesës dhe me numrin e identifikimit të ofruar nga ju të programit partner të Microsoft (MPN), raporti i rregullt mbi përdorimin nga ju të shërbimeve në linjë mund të ofrohet. Raporti krijohet për t'ju ndihmuar të përdorni praktikën e rekomanduar për të përshpejtuar adoptimin e rese kompjuterike dhe për të identifikuar mundësi për rritje brenda bazës tuaj të klientit të fundit.

### Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet:

- Shërbimet Premier jepen direkt tek partneri për përdorimin e brendshëm përveç kur partneri ka një *Nënkontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja Premier Exhibit*.
- Partnerët me një *Nënkontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja "Premier"* mund të kërkojnë që Microsoft të japë shërbimet "Premier" në emër të partnerit për klientët e tyre të fundit që kanë shërbime të kontraktuara me partnerin sipas kushteve të përgjithshme të përkufizuara në *Nënkontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja "Premier"*.
- Në mënyrë që të paraqesin incidente për Mbështetjen e zgjidhjes së problemeve (PRS) për mjedisin(et) e klientit të fundit për të cilin partneri ka privilegje të administrimit, partneri duhet të kenë një *Nën-kontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja "Premier" Exhibit*.
- Për shërbimet e Përmirësuar dhe zgjidhjet e Përmirësuar të disponueshme për t'u përfshirë në një zgjidhje të Mbështetjes "Premier" për partnerë, secili shërbim i blerë mund të jepet vetëm në një klient të fundor të vetëm sipas përkufizimit në *Nënkontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja "Premier"*, dhe se ai klient duhet të fundor duhet të përmendet në Porosinë tuaj të punës. Shërbimet e përmirësura për klientë fundorë shtesë mund të blihen përmes një ndryshimi në Porosinë e punës, me emrin e duhur të klientit fundor të përmendur në Porosinë e punës për shërbimin(et) e reja të Përmirësuar të shtuara. Partneri mund të ndryshojë klientin fundor të caktuar për një shërbim(e) të blera të Përmirësuar përmes një ndryshimi. Nëse asnjë klient fundor nuk është përmendur në Porosinë tuaj të punës, shërbimi i Përmirësuar ose zgjidhja e Përmirësuar mund t'u jepet vetëm juve.

Mund të lejojmë personelin tuaj ose, për partnerët që kanë zbatuar një *Nënkontratë të Partererit të Ndihmës "Premier" të Microsoft*, klientët tuaj fundorë në vendndodhjen(t) tuaja jo të përcaktuar për mbështetje që të marrin pjesë në dhënien e Mbështetjes Pro-aktive dhe të Zgjidhjes së Problemeve në largësi që kanë filluar dhe janë përcaktuar në Porosinë e Punës për një Vendodhje të caktuar të Mbështetjes. Kjo pjesëmarrje do të lejohet sipas disponueshmërisë.

Nëse keni kontraktuar me një ofrues të shërbimit të mbështetjes të palës së tretë për të dhënë shërbime të mbështetjes për klientin(ët) tuaj fundor për llogarinë tuaj, atëherë ai ofruesi i shërbimit të mbështetjes të palës së tretë është duke vepruar si agjenti juaj dhe u nënshtrohet të gjitha kushteve të përgjithshme lidhur me përdorimin e shërbimeve ashtu si përkufizohet në këtë DOS, Porosinë tuaj të punës dhe *Nënkontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja "Premier"*. Këto kushte të përgjithshme duhet të ekzistojnë në marrëveshjen me shkrim ndërmjet partnerit dhe ofruesit të shërbimit të mbështetjes të palës së tretë. Microsoft ka të drejtën të verifikojë përputhjes me këto kushte të përgjithshme ashtu si përcaktohet në *Nënkontratë të partnerit - Microsoft Mbështetja "Premier"*.

"Asnjë palë përveç ju, partneri, nuk mund të përfaqësojë se mund të shesë ose të japë shërbime të mbështetjes "Premier" direkt tek klientët fundorë sipas kontratës tuaj të Mbështetjes "Premier" për partnerë.

## 4.7 Zgjidhjet e mbështetjes globale

**Zgjidhjet e mbështetjes globale:** Me Premier Global, mund të merrni mbështetje Premier në një ose më shumë vendndodhje mbështetjeje. Premier Global është e disponueshme si pjesë e një pakete të konfigurueshme, siç përshkruhet më poshtë.

- **Pritësi:** Kjo është vendndodhja e mbështetjes ku e keni kontraktuar "Microsoft" për shërbimet Premier Global. Në rast se nuk shënohet ndryshe, kjo do të jetë vendndodhja e menaxherit të përcaktuar ose të dedikuar të Dhënies së Shërbimit të mbështetjes.
- **Vendndodhja pasardhëse:** Kjo është një vendndodhje mbështetjeje e përcaktuar në urdhrin e punës të Shërbimeve të ndërmarrjeve për të marrë shërbime, ndryshe nga vendndodhja e mbështetjes së pritësit.

Shërbimet proaktive, Shërbimet reaguese, Menaxhimi i dhënies së shërbimit dhe Shërbimet e përmirësuara jepen siç përshkruhet në këtë përshkrim shërbimesh, me modifikimet e mëposhtme.

- **Shërbimet proaktive:** Ju mund t'i transferoni Shërbimet proaktive nga një vendndodhje mbështetjeje e përcaktuar në një vendndodhje tjetër mbështetjeje të përcaktuar të renditur në urdhrin(at) tuaj të punës.
- **Shërbimet reaguese:** Ju mund të zgjidhni t'i blini të gjitha orët e Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve (PRS) në vendndodhjen tuaj pritëse të mbështetjes. Kjo referohet si Orë të përbashkëta për Zgjidhjen e problemeve. Ju mund t'i transferoni orët PRS nga një vendndodhje mbështetjeje e përcaktuar në një vendndodhje tjetër mbështetjeje të përcaktuar të renditur në urdhrin(at) tuaj të punës.

Ne mund t'i lejojmë personelit në vendndodhjen(t) tuaj të papërcaktuar të mbështetjes për të marrë pjesë në shërbimet Proaktive në distancë dhe të Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve që janë përcaktuar për një vendndodhje specifike mbështetjeje. Kjo pjesëmarrje do të lejohet sipas disponueshmërisë.

**Menaxheri i dhënies së shërbimit:** Menaxheri juaj i dhënies së shërbimit Global është një burim i përcaktuar ose i dedikuar dhe do t'ju japë një nivel të zgjatuar të shërbimit siç përcaktohet në Paragrafin 4.3.2. Gjithashtu, ky burim do të ofrojë koordinim të shërbimeve në shumë vende dhe do të raportojë pranë menaxhimit.

### Kërkesat paraprake dhe kufizimet e posaçme për shërbimet:

- **Ndryshimet në çmim:** Çmimet për Shërbimet proaktive dhe të Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve mund të variojnë sipas vendit. "Microsoft" rezervon të drejtën t'ju faturojë për çdo diferencë në çmim, ose në rast Shërbimesh me bazë ore, do të përshtatë orët për t'iu përgjigjur ndryshimeve në çmim mes vendeve.
- Sipas nevojës, PRS-ja e siguruar nga abonimet "Office 365" dhe "Microsoft Azure" është e disponueshme për të gjitha vendndodhjet e përcaktuara të mbështetjes.
- **Konsolidimi i faturimit:** Përveç kur shënohet ndryshe, do të jepet një faturë e vetme për shumën që duhet paguar, që përfshin të gjitha Shërbimet për të gjitha Vendndodhjet e Mbështetjes të treguara në Urdhërin tuaj të Punës. Taksat do të bazohen në vlerësimin e Nënshkruesit të Microsoft dhe Vendndodhjen tuaj të Pritësit. Klienti do të jetë i vetëm përgjegjës për të gjitha taksat shtesë që duhen paguar.
- Mund të aplikohen kufizimet ose ndryshimet e shërbimeve të disponueshme nga vendndodhja e mbështetjes.
- **Përfshirjet ndaj Konsolidimit të faturimit:** Shërbimet e blera për dhënie në Republikën e Indisë, Republikën Popullore të Kinës, Republikën e Kinës (Taivan), Republikën e Kinës (Hong Kong), Republikën e Koresë, Japoni, Zelandën e Re, Makau dhe Australi (të gjitha Vende të Përfshirura) secili duhet të ketë një Urdhër të veçantë të Punës që rendit Shërbimet që do të jepen në atë Vendndodhje të Mbështetjes. Shërbimet do të faturohen në Vendndodhjen e Mbështetjes përkatëse do të përfshijnë të gjitha taksat e zbatueshme vendore.

## 4.8 Kushtet e përgjithshme shtesë

Shërbimet e mbështetjes "Premier" ofrohen bazuar në kërkesat e veçanta dhe supozimet e mëposhtme:

- **Përfundimi i Mbështetjes "Premier":** Microsoft ka njoftuar se duke më 1 korrik 2022, Microsoft nuk do të ofrojë më rinovime për marrëveshjet tregtare të Mbështetjes "Premier" dhe duke filluar më 1 korrik 2024, Microsoft nuk do të ofrojë më rinovime për marrëveshjet e Mbështetjes "Premier" për sektorin publik. Për hollësi dhe të gjithë përditësimt, shihni <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Planet e Microsoft lidhur me fundin e shitjes të Mbështetjes Premier i nënshtrohen ndryshimit sipas gjykimit të vetëm të Microsoft.
- **Ndryshimi ose tërheqja e shërbimeve të mbështetjes:** Gjatë afatit të Urdhërit të Punës të zbatueshëm, Microsoft mund të vendosë në dispozicion një shërbim të ri vazhdues të Mbështetjes. Në rast se Microsoft përcakton, sipas gjykimit të tij të vetëm, se nuk do të vazhdojë të sigurojë më tej shërbimet e Mbështetjes që keni blerë në Urdhërin e Punës të zbatueshëm, Microsoft ruan të drejtën të ndërpresë shërbime të tilla të Mbështetjes, duke filluar nga data e tanishme e Skadimit të Mbështetjes dhe/ose data e përvjetorit të Mbështetjes vjetore për shumë vite. "Microsoft" do të bëjë njoftim me shkrim prej së paku 90 ditë përpara për ndërprerje të tilla, përveç nëse diçka e tillë i ndalohe nga legjislacioni në fuqi. Për më tej, "Microsoft" do t'ju vërë në dispozicion shërbimet vijuese të Mbështetjes shërbimeve përpara ndërprerjes me çmimet dhe kushtet e atëhershme të "Microsoft" për këto shërbime vijuese të Mbështetjes. Pas njoftimit për ndonjë ndërprerje të tillë, mund të përfundoni shërbimet tuaja të tanishme të Mbështetjes siç parashikohet në Marrëveshje ose me njoftim me shkrim për 30 ditë.

- Të gjitha shërbimet do të ofrohen në distancë në vendndodhjet tuaja në vendet e renditura në Urdhrin tuaj të punës, përveçse kur përcaktohet ndryshe me shkrim. Nëse vendndodhjet identifikohen në më shumë se një vend, ju merrni shërbime nga një Menaxher global dhënieje shërbimesh dhe mund të përfshihet një burim shërbimesh në secilën vendndodhje globale shërbimi. Urdhri i punës përfshin shërbimet që do të jepen në secilën nga vendndodhjet tuaja të përcaktuara të mbështetjes globale.
- Shërbimet e reagimit nga larg ofrohen në anglisht dhe, aty ku ofrohen, mund të ofrohen në gjuhën që flisni. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në gjuhën e folur në vendndodhjen ku ofrohen shërbimet e "Microsoft", ose në anglisht, përveçse kur bihet dakord ndryshe me shkrim.
- Ne ofrojmë mbështetje për produktet e shërbimeve në internet dhe softuerët e "Microsoft" të të gjitha versioneve të hedhura në treg dhe përgjithësisht të disponueshme, të cilat identifikohen te kushtet e produktit dhe publikohen herë pas here nga "Microsoft" në <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ose në një faqe vijuese të përcaktuar nga "Microsoft") përveçse kur përcaktohet ndryshe në një urdhër pune, në një dokument të këtij përshkrimi shërbimesh ose kur përjashtohet shprehimisht në faqen e internetit të "Microsoft Premier Online" në <http://premier.microsoft.com>. Mbështetja për përditësime të shpejta që nuk lidhen me sigurinë për produktet "Microsoft" që ka hyrë në fazën e mbështetjes së zgjeruar, siç përcaktohet në <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Për produktet në versionin beta dhe ato të hedhura në treg paraprakisht nuk ofrohet mbështetje, përveçse kur specifikohet ndryshe në dokumentin e bashkëngjitur.
- Të gjitha shërbimet, përfshirë shërbime shtesë të blera si pjesë e kushteve të një Urdhri pune mbështetjeje dhe gjatë tyre, humbasin nëse nuk përdoren gjatë kohëzgjatjes së Urdhrit të punës të zbatueshëm.
- Programimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve dhe seminarët mund t'i nënshtrohen anulimit nëse nuk plotësohet niveli minimal i regjistrimeve.
- Ne mund të kemi qasje në sistemin tuaj përmes lidhjes në distancë për të analizuar problemet me kërkesën tuaj. Personeli ynë do të ketë qasje në ato sisteme që autorizohen prej jush. Për të përdorur ndihmën e lidhjes në distancë, ju duhet të na pajisni me qasjen e duhur dhe pajisjet e nevojshme.
- Disa shërbime mund të kërkojnë prej nesh që të ruajmë, përpunojmë dhe të kemi qasje në të dhënat tuaja si klient. Kur veprojmë kështu, ne përdorim teknologji të miratuara nga "Microsoft", të cilat janë në pajtim me proceset dhe politikat tona të mbrojtjes së të dhënave. Nëse ju kërkon që ne të përdorim teknologji të pamiratuara nga "Microsoft", ju kuptoni dhe bini dakord se jeni ekskluzivisht përgjegjës për integritetin dhe sigurinë e të dhënave tuaja si klient dhe se "Microsoft" nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi në lidhje me përdorimin e teknologjive të pamiratuara nga "Microsoft".
- Nëse kërkohet anulim i një shërbimi të programuar më parë, "Microsoft" mund të zgjedhë të zbrisë një tarifë anulimi deri në 100 për qind të çmimit të shërbimit, nëse anulimi apo riprogramimi është kryer me më pak se 14 ditë njoftim paraprak përpara ditës së parë të dhënies.
- Kur shtoni shërbime shtesë në paketën e mbështetjes me anë të blerjes, ose konvertimit të incidenteve të përfitimit të sigurisë së softuerit, ne mund të kërkojmë përfshirjen e një niveli korrespondues të menaxhimit të ofrimit të shërbimit për ta lehtësuar ofrimin e tij.

- Nëse keni porositur një lloj shërbimi dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, ju mund t'i vendosni shërbimit tjetër një vlerë ekuivalente, sipas rastit dhe ku bini dakord me menaxherin e dhënies së shërbimit tuaj.
- Incidentet e Përfitimit të Sigurisë së Softuerit gjatë gjithë kohës 24x7 Mbështetja e Zgjidhjes së Problemeve (Incidentë SA PRS ose SAB) mund të konvertohen vetëm në orë Mbështetjeje për zgjidhjen e problemeve ose Mbështetjeje për Nivelin e tretë. Shërbime shtesë mund të jenë të disponueshme në gjeografinë tuaj, ju lutemi kontaktoni me menaxherin e dhënies së shërbimeve tuaja për detaje. Pas 30 ditësh pas datës së nisjes së mbështetjes dhe/ose datës së përvjetorit të Mbështetjes për shumë vite, ne mund t'ju faturojmë me vlerën e barasvlershme të çdo deficiti SAB që kryeni për këtë konvertim, siç përcaktohet në Urdhrin e punës. Përfitimet e Sigurisë së softuerit u nënshtrohen kushteve të shprehura këtu dhe Kushteve Produktit, përfshirë, por jo të kufizuara në, Shtojcën B të Kushteve të Produktit. Hollësi të mëtejshme janë gjithashtu në dispozicion në [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), të tilla si ndryshime në përfitimin e Ndhmës për Zgjidhjen e Problemeve duke filluar në shkurt 2023 që do të ndikojnë orët e Ndhmës për Zgjidhjen e Problemeve ose elementet e kualifikimit të marrëveshjes tuaj të ndihmës dhe që mund të rezultojnë në përshtatje të vlerës së barasvlefshme të incidentit.
- Jo të gjitha shërbimet shtesë mund të ofrohen në vendin tuaj. Ju lutemi kontaktoni menaxherin e dorëzimit të shërbimit tuaj për detaje.
- Ju bini dakord se kodi i vetëm jo i "Microsoft" tek i cili na jepni qasje është kodi që zotëroni ju.
- Shërbimet mund të përmbajnë Shpërndarje të shërbimeve, këshillim dhe udhëzime lidhur me kodin që zotërohet nga ju ose Microsoft ose dhënien direkt të shërbimeve të tjera të ndihmës.
- Kur ofron shërbime të Aktivizimit sërish, Microsoft nuk ofron kod të ndonjë lloji përveç kodit mostër.
- Klienti do të marrë përsipër të gjithë përgjegjësinë për dhe rreziqet e shoqëruara me zbatimin dhe mirëmbajtjen e cdo kodi të ofruar në kryerjen e shërbimeve të mbështetjes.
- Mund të ketë një minimum kërkesash platforme për shërbimet e blera.
- Shërbimet mund të mos ofrohen për klientët tuaj fundorë nëse nuk keni blerë mbështetjen "Premier" për partnerët dhe nuk keni nënshkruar "*Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting (Dokumenti i mbështetjes "Premier" - Nënkontraktimi i partnerit)*".
- Aty ku bihet dakord nga të dyja palët për vizita në terren dhe ato nuk paguhen paraprakisht, ne do t'ju faturojmë në mënyrë të arsyeshme për shpenzimet e udhëtimit dhe dietat ose, me kërkesën tuaj, do të zbresim një numër ekuivalent orësh të mbështetjes së zgjidhjes së problemeve për të mbuluar shpenzimet..
- Të gjitha Shërbimet e Konsulencës të blera nga GitHub ofrohen nga GitHub, Inc., një filial në pronësi të plotë të Microsoft Corporation. Pavarësisht nga ndonjë gjë që mund të jetë e kundërt në Porosinë tuaj të Punës, Deklarata e Privatësisë e GitHub në dispozicion në [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) dhe Shtojca mbi Mbrojtjen e të Dhënave dhe Pasqyra e Sigurisë e GitHub që gjenden në [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) do të aplikohen ndaj blerjes prej jush të Shërbimeve të Konsulencës të GitHub.



Kushtet paraprake dhe pritshmëritë shtesë mund të përcaktohen në dokumentet përkatëse.

#### 4.9 Përgjegjësitë tuaja

Optimizimi i përfitimeve të Mbështetjes Premier është i mundshëm me përmbushjen nga ana juaj të përgjegjësisë të mëposhtme, përveç atyre të përcaktuara në çdo dokument të zbatueshëm. Moszbatimi i përgjegjësisë të mëposhtme mund të rezultojë në vonesa të shërbimit:

- Do të emëroni kontaktet me emra në Urdhrin tuaj të punës, një prej të cilëve do të njihet si Menaxheri i mbështetjes së klientëve (CSM). CSM është përgjegjës për të drejtuar ekipin tuaj dhe për menaxhimin e të gjitha aktiviteteve tuaja të mbështetjes dhe proceseve të brendshme për paraqitjen pranë nesh të kërkesave për shërbime mbështetjeje. Çdo kontakt pajiset me një numër individual llogarie për qasjen në uebsajtin e "Microsoft Premier Online", paraqitjen e çështjeve të mbështetjes dhe qasjen në ekipin e "Microsoft" të dhënies së shërbimit. Administratorët tuaj të shërbimeve në linjë mund të kenë mundësinë të paraqesin kërkesa për mbështetje me shërbime në linjë përmes portaleve të aplikueshme të mbështetjes me shërbime në linjë. Përveç kontakteve me emër, ju mund të identifikoni dy lloje kontaktesh grup, si më poshtë:
  - Një lloj kontakti merr një numër të përbashkët ID llogarie që ofron qasje në uebsajtin "Microsoft Premier Online" për informacion dhe mundësinë për të paraqitur kërkesat për mbështetje.
  - Një lloj kontakti merr një numër të përbashkët ID llogarie që ofron qasje në uebsajtin "Microsoft Premier Online" vetëm për informacion.
- Për kërkesa mbështetjeje për shërbime në linjë, administratorët e "Resë kompjuterike", për sa u përket shërbimet tuaja me bazë reje kompjuterike, duhet t'i dorëzojnë kërkesat për mbështetje përmes portalit përkatës së mbështetjes të shërbimit në linjë..
- Kur paraqitni një kërkesë për shërbim, kontaktet tuaja të mbështetjes reaguese duhet të kenë njohuri bazë për problemin në fjalë dhe aftësinë për ta riprodhuar problemin në mënyrë që të ndihmojnë "Microsoft" në diagnostikimin dhe klasifikimin e problemit. Këta individë gjithashtu duhet të kenë njohuri për produktet e mbështetura nga "Microsoft" dhe mjedisin tuaj "Microsoft" në mënyrë që të ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve të sistemit dhe të ndihmojnë "Microsoft" në analizimin dhe zgjidhjen e kërkesave për shërbim.
- Ju bini dakord që të punoni me ne për të planifikuar përdorimin e shërbimeve bazuar në nivelin e shërbimit që keni blerë.
- Ju bini dakord të na njoftoni për çdo ndryshim në kontratat e përcaktuara të emërtuara në urdhrin tuaj të punës.
- Mund t'ju kërkohet të kryeni përcaktimin e problemit dhe aktivitetet e zgjidhjes, siç kërkohen prej nesh. Këto mund të përfshijnë kryerjen e gjurmimeve në rrjet, kapjen e mesazheve të gabimeve, grumbullimin e informacionit të konfigurimit, ndryshimin e konfigurimeve të produktit, instalimin e versioneve të reja të softuerëve ose komponentëve të rinj, ose modifikimin e proceseve.
- Ju jeni përgjegjës për rezervimin e të dhënave tuaja dhe për rikonstruktimin e skedarëve të humbur apo të ndryshuar si rezultat i avarive katastrofike. Ju jeni gjithashtu përgjegjës për zbatimin e procedurave të nevojshme për të ruajtur integritetin dhe sigurinë e softuerëve dhe të dhënave tuaja.

- Ju bini dakord, aty ku është e mundur, t'u përgjigjeni anketave tona për matjen e shkallës së kënaqësisë së klientëve të cilat ne mund t'ju japim herë pas here në lidhje me shërbimet.
- Ju jeni përgjegjës për shpenzimet e udhëtimit dhe shpenzimet që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.
- Mund t'ju kërkohet nga menaxheri i dhënies së shërbimit të plotësoni përgjegjësi të tjera specifike për shërbimin që bletë.
- Ne do të paraqesim kërkesa për shërbime proaktive, së bashku me të dhëna të tjera të nevojshme/të disponueshme jo më vonë se 60 ditë përpara datës së skadimit të Urdhrit të punës të zbatueshëm.
- Ju bini dakord t'u ofroni ekipit tonë të dhënies së shërbimit (të cilët kërkohen të jenë në vendndodhje) qasje të arsyeshme telefonike dhe qasje në internet me shpejtësi të lartë, përveç qasjes në sistemet tuaja të brendshme dhe mjetet diagnostikuese.

© 2021, "Microsoft Corporation". Të gjitha të drejtat të rezervuara. Ndalohet rreptësisht çdo përdorim apo rishpërndarje e këtyre materialeve pa autorizim shprehimor nga Microsoft Corp.

"Microsoft" dhe "Windows" janë marka tregtare të regjistruara të "Microsoft Corporation" në Shtetet e Bashkuara dhe/ose në vende të tjera.

Emrat e kompanive dhe të produkteve aktuale të përmendura këtu mund të jenë marka të zotëruesve të tyre përkatës.