

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri (USSD)

İyul 2021

Mündəricat

1	Bu sənəd haqqında	3
2	Dəstək xidmətləri	4
	2.1 Satın almaq haqqında	4
	2.2 Xidmətlərin təsviri	5
	2.2.1 Proaktiv xidmətlər	5
	2.2.2 Reaktiv xidmətlər	10
	2.2.3 Xidmət təminatının idarə olunması	13
	2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər	15
	2.3.1 Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi	15
	2.3.2 Sürətli Cavab	16
	2.3.3 Azure tədbir idarəetməsi	17
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct	19
	2.3.5 İstehsalçı Dəstəyi	19
	2.3.6 Həllədicisi Missiya üçün dəstək	19
	2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək	19
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış	19
	Satın almaq haqqında	19
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar	20
3	Əlavə şərt və qaydalar	21
4	Sizin məsuliyyətləriniz	23

1 Bu sənəd haqqında

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri sizi Microsoft şirkətindən satın ala biləcəyiniz dəstək xidmətləri ilə bağlı məlumatla təmin edir.

Satın aldığınız xidmətlərin təsviri, o cümlədən hər hansı ilkin şərtlər, imtina, məhdudiyətlər və öhdəliklərinizlə tanış olun. Sizin satın aldığınız xidmətlər Müəssisə Xidmətləri İş Sifarişi (Sifariş) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

Bu sənəddə qeyd olunan xidmətlərin bəziləri global şəkildə mövcud deyil. Sizin yaşadığınız yerdə mövcud olan xidmətlərlə bağlı təfərrüatlar üçün Microsoft Services nümayəndənlə əlaqə saxlayın. Mövcud xidmətlər dəyişə bilər.

2 Dəstək xidmətləri

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətləri (dəstək xidmətləri) xərcləri azaltmaq, məhsuldarlığı artırmaq və İT-in işləmə dövrünün hər mərhələsində yeni biznes imkanları reallaşdırma üçün texnologiyalardan istifadə etməyə kömək edən geniş müəssisə əsaslı xidmətlərdir. Dəstək xidmətlərinə daxildir:

- Profilaktik xidmətlər sizin İT infrastrukturunuzu və əməliyyatlarınızı saz vəziyyətdə təkmilləşdirməyə kömək edir
- Planlama və icranı asanlaşdıran Xidmət Təminatı İdarəetməsi
- Nasazlıq müddətini minimallaşdırmaq üçün çevik cavab verməni təmin etmək məqsədilə prioritetləşdirilmiş 24x7 problemin həlli xidmətləri

2.1 Satın almaq haqqında

Dəstək xidmətləri əlavə xidmətləri olan İlkin Paket kimi və ya aşağıda təsvir edildiyi kimi Enterprise Services İş Orderində sadalanan mövcud İlkin Paket müqaviləsinə əsasən satın alın bilən əlavə xidmətlər və genişləndirilmiş xidmətlər və həllər kimi mövcuddur.

Adı	Təsviri
İlkin Paket	Təşkilatınızda istifadə edilən Microsoft məhsulları və/və ya Onlayn xidmətləri dəstəkləyən proaktiv, reaktiv və çatdırma idarətmə xidmətlərinin birləşməsi. İlkin paketin bir hissəsinə proaktiv xidmətlərə, genişləndirilmiş xidmətlərə və həll xidmətlərinə və/yaxud İlkin paketinizə Fərdi proaktiv xidmətləri əlavə etmək üçün («+» ilə nişanlanmışdır) istifadə edilən Flex Allowance* daxildir. İlkin Paketə bu bölmədə «✓» kimi göstərilmiş xidmətlər daxildir.
Əlavə xidmətlər	Əlavə dəstək xidmətləri İş Orderinizin müddəti ərzində İlkin Paketə əlavə edilmək üçün mövcud olacaq və bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.
Genişləndirilmiş xidmət və həllər	Xüsusi Microsoft məhsulu və ya müştəri İT sistemini ehtiva edən Dəstək xidmətləri İş Orderi müddətində İlkin Paketə əlavə edilə bilər və eynilə bu bölmədə «+» kimi göstərilmişdir.
Çoxsaylı ölkələrə dəstək	Çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir.

*Flex Allowance ilkin paketin qiymət siyahısının dəyişəbilən hissəsidir və Proaktiv xidmətlərin, genişləndirilmiş xidmət və həllərin, Proaktiv kreditlərin və Fərdi proaktiv xidmətlərin xidmətin satılma vaxtında satın alınması üçün tətbiq edilə bilər. Sizin Microsoft nümayəndəniz sizə Flex Allowance şəklində təqdim edilən İlkin paket qiymət siyahısının bir hissəsinə təqdim edəcək. Sizə Flex Allowance təyin edilməsi üçün aşağıdakı şərtlər tətbiq edilir:

- Flex Allowance imkanının 20%-nə qədər hissəsi Proaktiv kreditlər və ya Fərdi proaktiv xidmətlərin satın alınmasına tətbiq edilə bilər.
- Burada təsvir edildiyi kimi Flex Allowance Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri üçün istifadə edilə bilməz.
- Flex Allowance ilə birgə satın alınan istənilən genişləndirilmiş xidmət və həllər müvafiq İş orderinin qüvvədə olması müddətində istifadə edilmədikdə, müsadirə edilir.
- Bütün mövcud Flex Allowance güzəştləri müqavilənin müddətinin bitməsinə qədər təyin edilməlidir və ya əks halda müsadirə ediləcəkdir.

2.2 Xidmətlərin təsviri

Dəstək xidmət paketinizi formalaşdıran elementlər bu bölmədə göstərilmişdir. Eyni zamanda İlkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində əlavə edilə bilən xidmətlər də göstərilmişdir.

2.2.1 Proaktiv xidmətlər

Proaktiv xidmətlər Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və resursların mövcudluğunu və müvafiq İş Orderinin müddəti ərzində çatdırılmasını təmin etməyə kömək etmək üçün planlaşdırılacaqdır. Aşağıdakı Proaktiv xidmətlər aşağıda göstərilən və İş Orderində təsvir edilən qaydada mövcuddur.

Planlama Xidmətləri

Planlama xidmətləri sizin arzuladığınız nəticələr əsasında bərpa, təkmilləşdirmə, miqrasiya, istifadə və həllin icrası işlərinizi planlamaqda kömək etmək üçün cari infrastrukturunuzun, verilənlərinizin, tətbiqetmə və təhlükəsizlik mühitinizin qiymətləndirmələrini və təhlillərini təmin edir.

Planlaşdırma xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
Konseptin sübutu	+

+ - Satın alınə bilən əlavə xidmət

Konsepsiyanın Sübutu: Müştəriyə təklif edilmiş texniki həllin texniki-iqtisadi əsaslandırmasını qiymətləndirmə imkanı verən sübutu təmin edən fəaliyyət. Sübut işlək prototiplər, sənədlər və dizaynlar formasında ola bilər, lakin istehsal üçün hazır formada çatdırılanlar şəklində olmur.

Tətbiqetmə Xidmətləri

Tətbiqetmə xidmətləri Microsoft texnoloji həllərinin dizaynı, istifadəsi, miqrasiyası, təkmilləşdirilməsi və tətbiqini sürətləndirmək üçün texniki və layihə idarəetmə təcrübəsini təmin edir.

İcra xidmətlərinin növləri	Planlaşdırma
İşəqəbul xidmətləri	+

+ - Satın alınmış əlavə xidmət.

İşə Başlama Xidmətləri: İstismar, miqrasiya, yeniləmə və ya funksiyaların inkişafının qiymətləndirilməsini təmin etmək üçün Microsoft resursu ilə birbaşa əlaqə. Buraya Microsoft məhsullarından istifadə edən konsepsiya sübutu və ya istehsal üzrə iş yükünün planlaşdırılması və yoxlanması ilə bağlı yardım daxildir.

Texniki Dəstək xidmətləri

Texniki Dəstək xidmətləri Microsoft mühitində problemlərin qarşısını almağa kömək edir və səciyyəvi olaraq resursun əlçatanlığını təmin etməyə kömək etmək üçün xidmətlərin göstərilməsindən əvvəl planlaşdırılır.

Texniki xidmətlərin növləri	Planlaşdırma
Tələbə görə qiymətləndirmə	✓
Qiymətləndirmə proqramı	+
Oflayn qiymətləndirmə	+
Proaktiv monitorinq	+
Proaktiv əməliyyat proqramları (POP)	+
Xidmət olaraq Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət olaraq RAP)	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alınmış əlavə xidmət.

Tələbə görə qiymətləndirmə: Microsoft texnologiyalarının tətbiqini təhlil etmək üçün jurnal təhlillərindən istifadə edən özünə xidmət edilən onlayn avtomatlaşdırılmış qiymətləndirmə platforması. Tələbə görə qiymətləndirmələr məhdud texnologiyaları ehtiva edir. Tələbə görə qiymətləndirmə xidmətindən istifadəni mümkün etmək üçün bu qiymətləndirmə xidmətindən istifadə adekvat məlumat limitləri olan aktiv Azure xidmətinin olmasını tələb edir. Microsoft xidmətin ilkin qurulmasını mümkün etmək üçün kömək xidməti təmin edəcəkdir. Tələbli Kömək ilə birgə və əlavə xidmət haqqı ödəməklə yerində (iki günədək) və ya uzaqdan (bir günədək) işləyən

Microsoft resursu məlumatın təhlilində və xidmət müqaviləsinə əsasən bərpa tövsiyələrinə üstünlük verməklə köməklik göstərir. Yerində qiymətləndirmələr dünyanın hər yerində mövcud olmağa bilər.

Qiymətləndirmə proqramı: Microsoft texnologiyalarınızın dizaynı, texniki tətbiqetmə əməliyyatları və ya dəyişiklik idarəetməsinin Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr arasında qiymətləndirilməsi. Qiymətləndirmənin sonunda, Microsoft resursu mümkün problemləri düzəltmək və düzəliş planını əhatə edən iş mühitinizin texniki qiymətləndirmə hesabatını təmin etmək üçün birbaşa sizinlə işləyəcəkdir.

Oflayn Qiymətləndirmə: Uzaqdan və ya sizin iş yerinizdə Microsoft resursu tərəfindən toplanan məlumatlarla Microsoft texnologiyasının tətbiqinin avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Toplanan məlumatlar lokal alətlərdən istifadə edərək Microsoft tərəfindən təhlil olunur və biz sizi təhlil nəticələri hesabatı və bərpa ilə bağlı tövsiyələrlə təmin edirik.

Proaktiv monitoring: Serverdə baş verən hadisələrin idarə edilməsi proseslərinin icrası məqsədilə texniki əməliyyatların yoxlanması üçün alət və tövsiyələrin çatdırılması. Bu xidmət sizə hadisə matrisləri yaratmaq, mühüm hadisə yoxlamaları keçirmək və mühəndislər komandası üçün quruluş yaratmağa kömək edir.

Proaktiv əməliyyat proqramları (POP): Microsoft-un tövsiyə olunan təcrübələrinə uyğun olaraq planlama, dizayn, icra və ya istismar proseslərinizlə bağlı sizin heyətinizlə baxış. Bu baxış Microsoft resursu vasitəsilə ya iş yerində, ya da distant həyata keçirilir.

Risk və Durumun Qiymətləndirilməsi Proqramı Xidmət kimi (RDQP Xidmət kimi): Microsoft texnologiyalarının tətbiqinin uzaqdan toplanmış məlumatla birgə avtomatlaşdırılmış qiymətləndirilməsi. Bərpa tövsiyələri olan nəticə hesabatının yaradılması üçün toplanmış məlumat Microsoft tərəfindən təhlil edilmişdir. Bu xidmət saytdan və ya uzaqdan çatdırma ilə əldə edilə bilər.

Optimallaşdırma Xidmətləri

Optimallaşdırma Xidmətləri əsas diqqəti müştərinin texnologiya investisiyalarının optimal istifadəsi məqsədlərinə yönəldir. Bu xidmətlərə bulud xidmətlərinin uzaqdan idarəedilməsi, son istifadəçilər tərəfindən Microsoft məhsulunun imkanlarının qəbul edilməsini optimallaşdırma və davamlı təhlükəsizlik və şəxsiyyətin qorunmasını təmin etmə daxil ola bilər.

Optimallaşdırma xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Qəbul xidmətləri	+
İnkişaf yönlü xidmətlər	+
İT Xidmətlərin idarə edilməsi	+
Təhlükəsizlik Xidmətləri	+

+ - Satın alınmayan əlavə xidmət.

Qəbul xidmətləri: Qəbulla bağlı dəstək xidmətləri sizə təşkilatınızın Microsoft texnologiyalarının satın alınması ilə əlaqəli dəyişikliklərdə düzəliş etmək, yoxlamaq və optimallaşdırmaq imkanını qiymətləndirməklə kömək edən xidmətləri təmin edir. Buraya dəyişikliklərin insanlarla bağlı

strategiyasının qəbulunun inkişafı və icrasında dəstək daxildir. Müştərilər qəbul proqramlarının dəstəklənməsi üçün mütəxəssis rəyi, biliklər və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübələr kimi resurslara çıxış əldə edir.

İnkişafa Yönləmiş Xidmətlər: Heyətinizə Microsoft texnologiyaları ilə hazırlanan proqramları qurmaq, istifadə etmək və dəstəkləməyə kömək etmək üçün mövcud olan xidmətlər.

İstehsalçılar üçün xidmət anlayışları: Müştərilərə Microsoft platformalarında tətbiq və həllərin inkişaf etdirilməsində tövsiyə edilmiş təcrübi bələdçiliklə kömək etmək üçün tətbiqinizin inkişaf təcrübələrinin illik qiymətləndirilməsi.

İnkişafa dəstəklə bağlı kömək: Microsoft inkişaf alət və texnologiyalarına diqqət yetirərək Microsoft texnologiyalarını Microsoft platformasında birləşdirən tətbiqlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı kömək edir və İş Orderində qeyd edilmiş saat sayına görə satılır.

IT Xidmətlərinin İdarəedilməsi: Novatorluq, tələblərə uyğunlaşma, keyfiyyət və əməliyyat xərclərinin təkmilləşdirilməsinə imkan verən müasir xidmətlərin idarə olunmasından istifadə etməklə köhnəmiş IT mühitini inkişaf etdirməyə yardım etmək üçün nəzərdə tutulmuş xidmətlər dəstidir. Monitoring, tətbiq və ya xidməti buluda köçürən zaman hadisələrin idarə edilməsi və ya xidmət mərkəzi proseslərinin bulud əsaslı xidmətlər dinamikasını idarə etmək məqsədilə optimallaşdırılmasını təmin etmək üçün müasir IT xidmət idarəetməsi xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. IT Xidmətlərinin İdarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

Təhlükəsizlik Xidmətləri: Microsoft təhlükəsizlik həllərinə dörd fəaliyyət sahəsi daxildir: bulud təhlükəsizliyi və eyniliyi, mobillik, gücləndirilmiş məlumat qoruması və təhlükəsiz infrastruktur. Təhlükəsizlik xidmətləri müştərilərə IT infrastrukturlarını, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir. Təhlükəsizlik xidmətləri xidmətləri əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilə bilən dəstək xidmətlərinin fərdiləşdirilmiş proqram elementi ola bilər və İş Orderinizdə göstərilə və ya istinad edilə bilər.

Təhsil xidmətləri

Təhsil xidmətləri dəstək heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını iş yerində, onlayn və ya tələbat üzrə təlimatlar vasitəsilə artırmağa kömək edən təlimləri təmin edir.

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Tələbə görə tədris	✓
Veb-konfranslar	✓
Söhbətlər	+

Tədris xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Seminarlar	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alınmış əlavə xidmət.

Tələbə görə tədris: Onlayn təlim materialları və onlayn laboratoriyalara Microsoft tərəfindən hazırlanan emalatxana laboratoriyalarının rəqəmsal platformasından çıxış.

Onlayn konfrans: Onlayn və ya uzaqdan çatdırılan və geniş dəstək seçimi və Microsoft texnoloji mövzuları əsasında Microsoft tərəfindən hazırlanan canlı tədris sessiyalarına çıxış.

Söhbətlər: Qısa interaktiv xidmətlər, adətən Microsoft resursu tərəfindən məhsul və dəstək mövzularında üz-üzə və ya onlayn mühazirə və nümayiş şəklində bir günlük sessiyalar olaraq keçirilir.

Seminarlar: Mühazirəçi, yaxud onlayn şəkildə Microsoft resursu tərəfindən çatdırılan, geniş dəstək seçimləri və Microsoft texnologiyası mövzularında mövcud olan təkmil səviyyəli, texniki təlim sessiyaları. Seminarları iştirakçı əsasları ilə və ya Sifarişinizdə müəyyən edildiyi kimi təşkilatınıza xüsusi çatdırma kimi satın almaq mümkündür. Microsoft-un açıq şəkildə yazılı icazəsi olmadan seminarları yazma bilməzsiniz.

Əlavə proaktiv xidmətlər

Əlavə proaktiv xidmət növləri	Planlaşdırma
Fərdi proaktiv xidmətlər (texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris xidmətləri)	+
Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi	+

+ - Satın alınmış əlavə xidmət.

Fərdi proaktiv xidmətlər: Müştəriyə bu sənəddə təsvir edilməyən şəkildə şəxsən və ya onlayn istiqamət verərək xidmət göstərmək üçün Microsoft resursları ilə əhatəli münasibət. Bu xidmətlərə texniki xidmət, optimallaşdırma və tədris növləri daxildir.

Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA): Microsoft tərəfindən çatdırılan texnologiya qiymətləndirilməsini dəstəkləyici müştəri biznes məqsədləri, eləcə də, bunlarla məhdudlaşmadan iş yükünün optimallaşdırılması, mənimsənilməsi və ya dəstəklənə bilməsini təmin edən fərdiləşdirilmiş xidmət. Bu xidmətə müştəri mühiti və biznes məqsədlərə uyğunlaşdırılmış plan və texniki rəhbərlik daxil edilə bilər.

Digər proaktiv	Planlaşdırma
Proaktiv kreditlər	+

Proaktiv kreditlər: Mübadilə edilə bilən xidmətlərin dəyəri İş Orderindəki kreditdə ifadə edilmişdir. Proaktiv kreditlər bu sənəddə qeyd edildiyi kimi daha sonra Microsoft Xidmətlərinin nümayəndəsi tərəfindən təyin edilmiş cari qiymətlərlə bir və ya daha çox müəyyən edilmiş əlavə xidmətlərə dəyişdirilə və ya tətbiq edilə bilər. Mövcud əlavə xidmətləri seçdikdən sonra, biz bu xidmətin dəyərini kredit balansınızdan çıxacaq və yuvarlaqlaşdıracağıq.

2.2.2 Reaktiv xidmətlər

Reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Aşağıdakı reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda).

Reaktiv xidmət növləri	
Məsləhətli Dəstək	✓
Problemin həlli üzrə dəstək	✓
Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi	✓
Geniş Hotfix dəstəyi	✓
Yerində dəstək	+
Kök səbəbin təhlili	+
Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə	+
Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+

Məsləhətli Dəstək: Qısa müddətli (altı saat və ya daha az müddət) və planlaşdırılmamış problemlər üzrə IT peşəkarları üçün telefon əsaslı dəstək. Məsləhətli dəstəyə sizə ümumi dəstək problemlərinin qarşısını almaq üçün Microsoft texnologiyalarını istismar və icra etməkdə, eləcə də sistem problemləri ehtimalını azaltmaqda kömək etmək üçün məsləhət, rəhbərlik və bilik ötürülməsi daxil ola bilər. Quruluş, həllin inkişafı və fərdiləşdirmə ssenariləri bu Məsləhət xidmətlərinin əhatə dairəsindən kənarıdır.

Problemin həlli üzrə dəstək: Microsoft məhsullarından istifadə edilən zaman aşkarlanan xüsusi problemlər üçün bu dəstək xidmətinə Microsoft məhsulları üçün nəzərdə tutulduğu şəkildə işləməmək kimi xüsusi problemin, xəta mesajı və ya funksionallığın sazlanması daxildir. Hadisələr ya telefonla bildirilə, yaxud da veb sayt vasitəsilə göndərilə bilər. Xidmət və məhsullar üçün dəstək

sorğuları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə ehtiva edilmir və Microsoft Services onlayn portalında idarə edilir.

Ciddilik səviyyəsi və Microsoft tərəfindən təyin edilmiş ilkin cavab vaxtları aşağıdakı problemin həlli cədvəllərində ətraflı qeyd edilmişdir.

Sorğunuza əsasən biz çoxsaylı satıcıların cəlb olunduğu mürəkkəb məhsul problemlərini həll etməyə kömək kimi üçüncü tərəf texnologiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edirik, lakin bu məhsulu dəstəkləmək üçüncü tərəfin məsuliyyətidir.

Problemin ciddilik səviyyəsi Microsoft daxilində cavab səviyyələrini, ilkin təxmini cavab vaxtlarını və sizin məsuliyyətlərinizi müəyyən edir. Siz biznesin təşkilatınıza olan təsiri və bizimlə məsləhətləşməklə bağlı məsuliyyət daşıyırsınız və Microsoft müvafiq ciddilik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsir tələb etdiyi zaman problemin qüvvədə olma müddətində siz ciddilik səviyyəsinin dəyişdirilməsini tələb edə bilərsiniz.

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi.</p> <p>Dərhal diqqət tələb edir</p>	<p>Azure komponentləri¹ - İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Bütün digər məhsul və xidmətlər - İlk cavab zəngi bir saat və ya daha az zamanda</p> <p>Ciddi vəziyyət üçün resursu² təyin edilmişdir</p> <p>24 saatdan sonra sizin tərəfinizdən müştəri razılaşmasına əsasən resurslar təyin edilir</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd³</p> <p>Məhsul üzrə heyətlər üçün Microsoft daxilində sürətli kəskinləşmə</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması³</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəcarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p> <p>Bir saat ərzində diqqət tələb edir</p>	<p>Bir saat və ya daha qısa zamanda ilk zəng</p> <p>Ciddi vəziyyət üçün resursu² təyin edilmişdir</p> <p>24/7 əsasla davamlı cəhd²</p>	<p>24/7 əsasla davamlı cəhdi saxlamaq üçün müvafiq resursların ayrılması³</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik B</p> <p>Orta biznes təsiri:</p> <p>Orta itki və ya xidmətlərin azaldılması, lakin işi korlanmış şəkildə müvafiq qaydada davam etdirə bilər</p> <p>İki iş saati ərzində diqqət tələb edir⁴</p>	<p>İki saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd⁴</p>	<p>Microsoft cəhdlərinə uyğun olmaq üçün müvafiq resursların ayrılması</p> <p>Dörd iş saati ərzində dəyişikliyə nəzarət orqanının giriş və cavabı</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>
<p>Kəskinlik C</p> <p>Cüzi biznes təsiri:</p> <p>Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir</p> <p>Dörd iş saati ərzində diqqət tələb edir⁴</p>	<p>Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya</p> <p>Yalnız iş saatları ərzində cəhd⁴</p>	<p>Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı</p> <p>24 saat ərzində cavablılıq</p> <p>Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat</p>

¹ Siyahıda qeyd edilmiş Azure komponentləri ilə bağlı cavab vaxtı Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rabitə Xidmətləri və ya Hesablaşma və Abunəliyin idarə edilməsini ehtiva etmir.

² Hadisə, kəskinləşmə ilə bağlı məlumatın verilməsi, resursların təmin olunması və əlaqələndirmə vasitəsilə problemin cəld həllinə kömək etmək üçün kritik vəziyyət resurslarıdır.

³ Problem həlli çalışmaları davam etməyimiz üçün lazımi ehtiyat və ya cavab təmin edə bilmirsinizsə, ciddilik səviyyəsini endirməliyik.

⁴ İş saatları bayram və həftəsonlarını çıxmaqla, ümumi olaraq Yerli Standart Vaxt ilə 09:00 - 17:30 arası müəyyən olunur. İş saatları sizin ölkənizdə fərqli ola bilər.

Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi: Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi dəstək xidmətinin çatdırılmasının vaxtında olması və yüksək keyfiyyətini təmin etmək üçün dəstək təmin edir. Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi bütün dəstək sorğularında Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi üçün istifadə ediləcəkdir.

Yuxarıda göstərilmiş Qəzalara cavab cədvəllərinə əsasən B və C ciddiliyi olan problemlər üçün xidmətlər sorğu verildikdə yüksəliş yeniləmələri Microsoft resursu tərəfindən iş saatları ərzində müştərinin sorğusuna əsasən təmin edilir. 1 ciddilik dərəcəsində olan hadisələr üçün artırılmış gərginlik prosesi avtomatik icra olunur. Təyin edilmiş Microsoft resursu bundan sonra sizi status yeniləmələri və fəaliyyət planı ilə təmin etməklə davamlı texniki prosesin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.

Qeyri-ış saatları üçün əlavə kompensasiya almaq məqsədilə siz əlavə Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi saatları satın ala bilərsiniz.

Genişləndirilmiş Düzəlişlər üzrə Dəstək: Geniş Hotfix Dəstəyi sizə seçilmiş Microsoft proqram təminatı üçün Dəqiq təyin edilmiş Həyat dövrü barədə Geniş Dəstək Mərhələsinə daxil olmuş qeyri-təhlükəsizlik hotfixləri üçün sorğu verməyə imkan verir. Bunlar <http://support.microsoft.com/lifecycle> səhifəsindəki Siyasət bölməsində qeyd edilmişdir. Xidmətə xas rekvizit və limitlər:

- Geniş Hotfix Dəstəyin mövcudluğu aşağıdakı məhsul/məhsul ailələri ilə məhdudlaşdırılır:

- Tətbiqlər: Ofis
 - Dinamika: AX, CRM
 - Server: Exchange Serveri, SQL Serveri, Sistem Mərkəzi (Konfigurasiya Meneceri çıxmaq şərtilə), Windows Serveri
 - Sistemlər: Windows client, Windows Embedded əməliyyat sistemləri
- Xüsusi məhsul versiyaları üçün qeyri-təhlükəsizlik hotfix mövcudluğu barədə ən yeni məlumat üçün burada məhsulun həyat dövrü barədə qeydlərə baxın.
 - Qeyri-təhlükəsiz hotfix-lər üçün sorğularınıza cavab vermək üçün ticari cəhətdən əsaslı səylərimiz olsa da, siz razılaşırsınız ki, hotfix yaradıla və ya təmin edilə bilməyəcəyi vaxtlar ola bilər.
 - Hotfix-lər xüsusi probleminizi ünvanlamaq üçün hazırlanıb və reqressiya testindən keçirilməyib.
 - Hotfix-lər bizim yazılı razılığımız olmadan səlahiyyətsiz üçüncü tərəflərə ötürülə bilməz.
 - Hotfix çatdırma vaxtları ingilisdilli olmayan versiyalar üçün fərqlənə bilər və lokalizasiya xərcləri tətbiq oluna bilər.
 - Biz əlavə funksiyalar, xassələr, yeniləmələr və ya dizayn dəyişiklikləri tətbiq etməyəcəyik. Biz yalnız problem yaranmış məhsul, məlumat itkisi problemini ünvanlandıracaq və ya məhsulun sənədləşdirilmiş funksionallığından maddi şəkildə çıxacağıq.

Ərazidə dəstək: Ərazidə reaktiv dəstək sizin olduğunuz yerdə yardımı təqdim edir. Bu xidmət Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır və ofislərinizə gəlmək üçün əlavə xərcin ödənilməsinə tələb edir.

Kök səbəbin təhlili: Hadisədən öncə xüsusilə tələb edildikdə, biz bir qəza və ya bir-biri ilə bağlı bir neçə problemin potensial səbəblərini ətraflı şəkildə təhlil edəcəyik. Jurnal faylları, şəbəkə ciqırları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz. Kök səbəbin təhlili yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alınabilir.

Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə: Siz Proaktiv dəstəyin idarə edilməsini təmin etmək üçün əlavə saatlar satın almağı seçə bilərsiniz. Bu resurslar uzaqdan idarə ediləcək və yazılı şəkildə razılaşdırılmış saat qurşağına əsasən iş saatları ərzində çatdırılacaqdır. Bu xidmət ingilis dilində təmin edilir və mümkün olduqda sizin ana dilinizdə təmin edilə bilər. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri: Reaktiv və proaktiv ssenarilərdə xüsusi kibertəhlükəsizliklə bağlı kömək təklif edir («Kibertəhlükəsizlik xidmətləri»). Bu xidmətlər hədəf kiber hücumlar riskini azaltmağa, təhlükəsizlik böhranı ilə bağlı vəziyyətlərə daha yaxşı hazırlaşmaq və ya aktiv təhlükəsizlik güzaştini araşdırmağa kömək edir. Kibertəhlükəsizlik Xidmətləri dəstək xidmətləri üzrə fərdiləşdirilmiş proqramı təmin edir, onun üçün əlavə ödəniş edilməlidir və İş Sifarişinizdə istinad olunan Qoşmada müəyyən olunur.

2.2.3 Xidmət təminatının idarə olunması

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM) burada və ya İş Orderinizdə əksi qeyd edilmədikdə dəstək xidmətləri ilə birgə təmin edilir. Əlavə çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman əlavə edilə bilər.

SDM xidmətləri rəqəmsal şəkildə və xüsusi müştəri hesab meneceri tərəfindən təmin edilir. Adı çəkilən bu resurs uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər.

Xidmət təminatının idarə olunmasının əhatə dairəsi

Aşağıdakı SDM xidmətləri mövcuddur:

Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətinin növləri	Planlaşdırma
Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi	✓
Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi	✓
Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi	✓
Ümumi müəssisə dəstək adaptasiyası	✓
Buludla bağlı Uğur Proqramı	+
Müştəri hesab menecerinin istehsalçıları	✓ ¹
İcraedici Mühasibətlərin İdarə edilməsi	✓
Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi	+
Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alınmış əlavə xidmət.

✓¹ - Microsoft tərəfindən əlavə xidmətlər təmin edilə bilər.

Müştəri Təşkilatının Aktiv edilməsi: Sizin Dəstək Xidməti Administratorunuza Vahid Dəstək Xidmətlərinin istifadəsini idarə etmək barədə təmin edilən və sizi Vahid Dəstək üzrə rəqəmsal və reaktiv xidmətlərdən istifadəyə hazırlayan bələdçilik və məlumat.

Microsoft Məhsulu, Xidməti və Təhlükəsizlik Yeniləmələri üzrə Bələdçi: Sizinlə gələcək məhsul və xidmət funksiyaları və dəyişikliklər barədə paylaşılan məlumat, eləcə də Microsoft texnologiyaları üzrə təhlükəsizlik bülletenləri.

Proqramın İnkişaf etdirilməsi və İdarə edilməsi: Microsoft texnologiya və xidmətlərinə sərmayələrinizdən daha çox yararlanmanıza kömək etmək üçün təşkilatınızda dəstək proqram xidmətlərini planlaşdırmaq, məqsədlərini müəyyən etmək və idarə etmək üçün hazırlanmış fəaliyyətlər. Microsoft İlk Paket dəstəyinə daxil edilən imkanlardan, eləcə də satın almış ola bildiyiniz əlavə xidmətlərdən yararlanaraq əsas biznes və texnologiya nəticələrinə nail olmaqda kömək etmək üçün nəzərdə tutulan müxtəlif xidmətləri tövsiyə edə bilər.

Vahid Dəstəyin İcrası: Vahid Dəstək xidmətlərinin vaxtında istifadəsini təmin etmək məqsədilə ilə Vahid Dəstək icrasını, eləcə də onlayn dəstək portalında, özünə xidmət imkanlarının təqdimatı və təşviqatını dəstəkləyən fəaliyyətlər.

Buludla bağlı Uğur Proqramı: Sizi Microsoft bulud texnologiyalarının icrası, tətbiqi və dəyərlərinin reallaşdırılmasını sürətləndirməyə səlahiyyətləndirərək xüsusi bulud nəticələrinə nail olmanıza kömək etmək daxil olmaqla planlaşdırma və çatdırma xidmətləri.

Müştəri hesab menecerinin istehsalçıları: İnkişafa yönəlmiş Microsoft dəstək resursu innovasiyaları sürətləndirmək və proqram təminatının inkişaf müddəti ərzində səmərəliliyini artırmaq üçün strateji məsləhət və bələdçilik təqdim edəcəkdir. Bu məhdud resurslar şərtlər cavab verdiyi şəkildə Microsoft tərəfindən təyin edilə bilər.

İcraedici Mühəsibətlərin İdarə edilməsi: Microsoft Dəstək komandasının təşkilatınızın strateji üstünlüklərinə uyğunlaşmasını və əsas biznes və texnoloji qərar qəbulunda iştirakını təmin etmək üçün bir sıra fəaliyyətlər.

Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi Əlavəsi: Siz əvvəldən müəyyən edilmiş iş planının bir hissəsi kimi xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətini təmin etmək üçün bu sənəddə xüsusilə dəqiq göstərilməyən əlavə fərdi SDM resurslarının satın alınmasını seçə bilərsiniz. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi: Siz müştəri hesabı menecerinə ofisə ziyarət sorğusu verə bilərsiniz, lakin bunun üçün əlavə xidməq haqqı ödənilməlidir. Bu xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır.

2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər

İlkin Paketin bir hissəsi kimi təmin edilmiş xidmətlərə əlavə olaraq və ya əlavə xidmətlərin özü kimi aşağıdakı əlavə genişləndirilmiş xidmət və həllər satın alın bilər. Genişləndirilmiş xidmət və həllər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilir və İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilə bilər.

Xidmət	Planlaşdırma
Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi	+
Sürətli Cavab	+
Azure tədbir idarəetməsi	+
O365 Engineering Direct	+
İstehsalçının Qabaqcıl Xidməti	+ ¹
Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək	+

+ - Satın alınla bilən əlavə xidmət.

+¹ - Məhdud maksimal sayda satın alınla bilən əlavə xidmət.

2.3.1 Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyi

Mühəndislik üzrə Xüsusi Dəstək (DSE): DSE xidmətləri əvvəlcədən müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş profilaktik xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilə bilər fərdi saatlar bloku kimi alın bilər.

Saatlar kimi alındıqda DSE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldığınız saatlardan çıxılır.

Əvvəldən müəyyən edilmiş DSE təklifləri sizin mühitinizə uyğunlaşdırılır və sizə istədiyiniz nəticəyə nail olmağa kömək edir. Bu təkliflərə tələb edilən əvvəldən müəyyən edilmiş proaktiv xidmətlər daxildir.

DSE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Məhsuldarlığı optimallaşdırmaq üçün mövcud və gələcək biznes tələbatlarınızla bağlı dərin biliyi və informasiya texnologiyası mühitinizin konfigurasiyasını qoruyub saxlamağa yardım etmək
- Dəstək xidmətlərindən və əlaqədar çatdırılmalı nəticələrdən istifadə ilə bağlı sənədləşmə və sizinlə paylaşma tövsiyələri (məs., dəstək imkanının yoxlanması, sazlığın yoxlanması, seminarlar və risk qiymətləndirmə proqramları)
- Yerləşdirmə və istismarla bağlı fəaliyyətlərinizi Microsoft texnologiyalarının planlaşdırılmış və mövcud icrasına uyğunlaşdırmağa kömək edin
- İT heyətinizin texniki və iş bacarıqlarını gücləndirin
- Gələcək qəzaların qarşısını almağa və əhatə olunan Microsoft texnologiyalarınızın sistem mövcudluğunu artırmağa kömək etmək üçün strategiyaları işləyib hazırlamaq və həyata keçirmək
- Təkrarlanan qəzaların başlıca səbəbini təyin etmək və təyin edilən Microsoft texnologiyalarında fasilələrin qarşısını almaq üçün tövsiyələr təmin etmək

DSE alınma üsullarından asılı olmadan resurslar işin başlanması ilə keçirilən toplantı zamanı tərəflərin razılığı əsasında ayrılır, prioritetləşdirilir və təyin olunur və xidmətlərin göstərilməsi planının bir hissəsi kimi sənədləşdirilir.

Xidmətə xas rekvizit və limitlər

- DSE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft Unified Support xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, DSE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- DSE xidmətləri normal iş saatlarında mövcuddur (bayram günləri və həftə sonları istisna olmaqla yerli standart vaxtla saat 9:00 - 17:30 arasında).
- DSE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Orderinizdə qeyd edilən xüsusi Microsoft məhsul və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- DSE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.

2.3.2 Sürətli Cavab

Sürətli Cavab: Sürətli Cavab, texniki ekspertlərə dəstək hadisələrini yönləndirmək və lazım olduqda bulud servis əməliyyatları üzrə işçi heyətlərinə bir çıxış yolu göstərməklə, bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təmin edir.

Microsoft Azure komponentləriniz üçün Sürətli Cavab xidmətlərindən istifadə etmək istədikdə siz, müvafiq bulud xidmət portalı vasitəsilə hadisəni təqdim etməlisiniz. Sizin Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi növbəsinə keçiriləcək və burada xüsusi təyin edilmiş mühəndislər komandası bulud xidmətlərinin ekspertizası ilə onlara baxacaq. Bu komandanın inkişaf barədə ilkin bilikləri alması üçün siz Azure sisteminin istismarı və məlumat bazası ilə bağlı sənədləri, eləcə də mərhələ və yük balans planlarını (mümkün olduqda) təmin etməlisiniz. Problemlərə həllə məşğul olan standart məhsul dəstəyi

mütəxəssislərinin baxması tələb edildikdə, Sürətli Cavab komandası 24x7x365 rejimində əsas məsuliyyəti üzərinə götürür.

Azure komponentləri üçün problemin həlli üçün cavab vaxtları aşağıdakı cədvəldə göstərilmişdir və hər hansı gözlənilən İlkin Paket üzrə dəstəyin cavab vaxtlarını keçir. Sürətli Cavab Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Rəbitə Xidmətləri və ya Hesablaşma və Abunəlik İdarəetməsini ehtiva etmir.

Sürətli Cavabın satın alınması resursların mövcudluğundan asılıdır. Lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin.

Sürətli cavab ciddiliyi və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi</p> <p>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</p> <p>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>15 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</p> <p>24x7 əsasla davamlı səylər¹</p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssisləri ilə əlaqə²</p> <p>Microsoft daxilində bulud xidməti əməliyyatları komandalarına sürətli yüksəliş</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi¹</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p>		

¹ Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli saylarımızda davam edə bilməyiniz üçün biza cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik

² Sürətli Cavabla problemin həllinə dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur.

2.3.3 Azure tədbir idarəetməsi

Microsoft Azure Tədbirlərinin idarə edilməsi («AEM») kritik müştəri tədbirlərindən öncə, ərzində və sonra geniş dəstək təmin edir («Tədbir»). Kritik tədbir yüksək biznes təsiri və/yaxud müştəri üçün pik tələb müddəti kimi müəyyən edilir və xidmətin mövcudluğu və göstəricilərin ən yüksək səviyyədə olmasını tələb edir. Tədbirlər müştəri hesab meneceri tərəfindən ən azı tədbirdən 8 həftə öncə təsdiq edilməlidir.

AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən tədbirləri dəstəkləyir. Həllin təcüratları və yüksəkliyi Azure xidmətləri AEM komandası ilə real tədbirdən kifayət qədər uzun müddət öncə, lakin qiymətləndirmədən gec olmayaraq paylaşılmalıdır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi AEM komandası:

- Həlli qiymətləndirəcək və tanış olacaq
- İş müddəti və sabitliyə təsir edən mümkün problem və riskləri müəyyən edəcək
- Davamiyyət perspektivindən arzu edilən nəticələri müəyyən edəcək
- Həll üçün xidmət çatdırma planı hazırlayacaq və əməl edəcək

AEM dəstək komandası həllərin mövcudluğu və Tədbir gününün icrasına təsir edə bilən problemləri həll etmək üçün tövsiyə edilən və tələb edilən hərəkətlər siyahısını təmin edəcək.

Tədbir müddətində AEM komandası Tədbirin tərffüatlarından məlumatlı olacaq və həllə təsir edən problemləri həll etməyə hazır olacaq.

Siz Tədbirdən iki həftə öncə, Tədbir müddətində və Tədbirdən bir həftə sonra* həll üçün Problemin həllində dəstək sorğusu verə bilərsiniz.

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
<p>Kəskinlik 1</p> <p>Biznes sistemində kritik zəifləmə:</p> <p>Biznes risk altında. Kritik tətbiq və ya həllin tamamilə itirilməsi</p> <p>Əsas biznes prosesin itirilməsi və işin davam etdirilə bilməməsi</p> <p>15 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>İlk cavab zəngi 15 dəqiqə və ya daha tez müddətdə baş verir və sürətli şəkildə Microsoft-dan Microsoft Azure xidmətləri üçün bulud əməliyyatları komandasına çatdırılır²</p> <p>Ktirik vəziyyət meneceri 30 dəqiqə içində və ya daha qısa müddətdə təyin olunur.</p> <p>24x7 əsasla davamlı səylər¹</p>	<p>Azure xidmətləri üçün hadisələrlə bağlı xidmət sorğuları Microsoft Azure portalı vasitəsilə onlayn şəkildə təqdim edilməli və bu zaman müştəri hesab menecerinin göstərdiyi əvvəldən müəyyən edilmiş şablondan istifadə edilməlidir</p>
<p>Kəskinlik A</p> <p>Biznes sistemində kritik pisləşmə:</p> <p>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p>	<p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məhsul komandalarına sürətli çıxış</p> <p>Həllərin konfigurasiyasında bilikləri olan dəstək mühəndislərinin cəlb edilməsi. Mümkün olduqda bu mühəndislər hadisələrin idarə edilməsi prosesinə kömək edə bilər</p> <p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	<p>Baş icraçılarınızdan tələb etdiyimiz kimi bildiriş</p> <p>24x7 rejimində davamlı səyin göstərilməsi üçün müvafiq resursların təyin edilməsi¹</p> <p>Sürətli çıxış və cavab</p>

¹ Siz müvafiq resurslar təmin edə bilmədikdə və ya problem həlli səylərimizə davam edə bilməyiniz üçün bizə cavab verə bilmədikdə biz 24x7 rejimindən imtina edə bilərik.

² AEM problemin həllinə dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur

*Tədbirdən öncə və ya sonra təqdim edilmiş Problemlərin həllində dəstək sorğusu B ciddiliyi kimi ünvanlandırılacaqdır.

Tədbirdən sonra siz bütün 1 ciddiliyi səviyyəsində kök səbəblərin araşdırılması və həlliniz üçün A ciddilikli hadisələrlə sorğusu verə bilərsiniz. Mümkün olduqda biz gələcəkdə problemlərin qarşısının alınması ilə bağlı tövsiyələr verəcəyik.

2.3.4 Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct Microsoft Office 365 məhsulunun icarəçiləri və ya Office 365 mühəndis komandası ilə əlaqəni ehtiva edən icarəçilərin əsas iş yükləri üçün geniş dəstək təmin edir. Bu xidmət qeyd edilmiş icarəçi və ya icarəçilər üçün, və əlavə xidmət haqqı ilə mövcud olacaq və həmçinin İş orderində istinad edilmiş nümayişdə müəyyən ediləcək.

2.3.5 İstehsalçı Dəstəyi

İstehsalçı Dəstəyi proqramın bütün inkişaf dövrü ərzində Microsoft platformasında proqram quran, istismar edən və dəstəkləyən istehsalçılar üçün dərin bulud və texniki buludlara əsasən texniki dəstək təmin edir. Dəstək müqaviləsinin bir hissəsi kimi aşağıdakı istehsalçı həlləri satın alın bilər:

İstehsalçının Qabaqcıl Xidməti: İstehsalçının qabaqcıl dəstəyi geniş dəstək xidməti göstərir və müştərini bulud quruluşu, həssaslığın qiymətləndirilməsi, ALM/DevOps həlləri, təhlükəsiz inkişaf dövrü, kod yoxlamaları, göstərici və monitoring, proqramın müasirləşdirilməsi, (IoT) tətbiqi və idarə edilməsi, təlim və testlə əmin edir.

2.3.6 Həllədiçi Missiya üçün dəstək

Həllədiçi Missiya üçün Dəstək: Müəyyən edilmiş Microsoft məhsulları üçün yüksək səviyyəli dəstək və İş Orderində qeyd edildiyi kimi ciddi missiya həllinin bir hissəsi olan Onlayn Xidmətləri təmin edir. Ciddi Missiya üçün dəstək xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər.

2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış

Microsoft-un Ümumi Müəssisə dəstək xidmətləri ilə əlaqədar çoxsaylı ölkə dəstəyi İş orderində (və ya İş orderlərində) təsvir edildiyi kimi sizə çoxsaylı dəstək məntəqələrində dəstək təklif edir. Çoxsaylı ölkələrdə dəstək strukturunun təsviri aşağıdakı kimidir:

- **Host:** Bu, Microsoft-un ümumi dəstəyi üçün İş orderinə əsasən müqavilə bağladığınız Dəstək məntəqəsidir. Əksi qeyd edilmədikdə, bu, sizin təyin edilmiş müştəri hesab mecerinizin əsas iş yeri olacaqdır.
- **Aşağı axın:** Bu, xidmətləri qəbul etmək üçün Host məkanından fərqli olan, İş orderinizdə Microsoft ümumi müəssisə dəstəyi almanız üçün təyin edilmiş dəstək məkanındır və bu yer üçün satınalma xidmətlərinə tabedir.

Satın almaq haqqında

USSD çoxsaylı ölkədə mövcud olan dəstək xidmətlərini təsvir edir. Xüsusi xidmətlər və əlaqədar kəmiyyət, mümkün olduqda, Dəstək məkanı ilə əlaqədar İş orderində qeyd ediləcəkdir.

Burada təsvir edilmiş xidmətlər Host iş orderində təsvir edilmiş Dəstək məkanına çatdırıla bilər və Host tərəfindən aşağıdakı düzəlişlər edilməklə Microsoft Ümumi Müəssisə Dəstəyinin bir hissəsi kimi təyin edilə bilər:

- **İlkin paket xidmətləri:** Əksi xüsusilə qeyd edilmədikdə İlkin paket xidmətləri («✓» ilə qeyd edilənlər) təyin edilmiş Dəstək məkanlarınızda mövcud olacaq və ya Host tərəfindən Host İş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarına təyin ediləcək.

- **Reaktiv Xidmətlər:** Reaktiv xidmətlər aşağıdakılar istisna olmaqla Host tərəfindən uzaqdan təmin edilə bilər:
 - **Yerində dəstək:** Əvvəldən satın alınmış reaktiv yerində dəstək xidmətləri İş orderində təyin edildiyi kimi istisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə, Dəstək məkanlarında mövcud olacaq.
 - «1 Ciddilik» səviyyəsi olan problemlərin həllində dəstək vəziyyəti ərzində, əvvəldən satın alınmış Yerində dəstək resursları təyin edilmiş və təyin edilməmiş Dəstək yerlərinə payalana bilər.
- **Xidmət təminatının idarə olunması (SDM):** İş orderində qeyd edildiyi kimi SDM təyin edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanlarına çatdırıla bilər. İlk paketinizə daxil edilən SDM xidmətlərinin mövcudluğu Host tərəfindən təyin ediləcək və Host müştəri hesabı meneceri tərəfindən idarə ediləcəkdir. SDM çatdırılması Host məkanın iş saatları ilə məhdudlaşdırılacaq. Əlavə SDM xidmətləri əlavə xidmətlər və ya genişləndirilmiş xidmət və həllərin satın alan zaman tələb ediləcək.
 - **Əlavə SDM:** İş orderində qeyd edildiyi kimi əlavə SDM resursları Host və Aşağı dəstək yerləri üçün satın alınma bilər və təyin edilmiş Dəstək məkanına çatdırılacaqdır. Resursların mövcudluğu və yuxarıdakılara əsaslanır.

Əlavə xidmətlərin mövcudluğu («+» ilə qeyd edilənlər) aşağıdakı kimidir:

- **Profilaktik Xidmətlər**
 - Siz kəmiyyəti İş orderinizdə qeyd edilən və İş orderində qeyd edilən Dəstək xidmətlərində mövcud olan (İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə) Proaktiv xidmətləri ala bilərsiniz.
- **Texniki baxış xidmətləri - Kök səbəbin təhlili:** Satın alınmış xidmətlər təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.
- **Dəstəkçi Texnologiya Məsləhətçisi (STA):** STA xidmətləri İş orderində qeyd edilən Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır (İstisna edilmiş ölkələr çıxmaq şərtilə) və resursların mövcudluğuna tabedir.
- **Genişləndirilmiş xidmət və həllər:** Bütün genişləndirilmiş xidmət və həllər Host və ya Aşağı dəstək məkanlarında istifadə üçün satın alınma bilər. Mövcudluğa əsaslanır. Başqa məhdudyyətlər tətbiq edilə bilər.
- Digər satın alınmış dəstək xidmətləri İş orderində təyin edilmiş Dəstək məkanlarında mövcud olacaqdır.

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar

Burada qeyd edilən şərt və qaydalardan və İş orderinizdən əlavə bizim xidmətləri çatdırmamız aşağıdakı prerekvizit və fikirlərə əsaslanır:

- Biz təyin edilməmiş dəstək məkan(lar)ınızdakı heyətə Host və ya Aşağı dəstək məkanına və İş orderində təyin edilmiş xüsusi dəstək məkanı üçün satın alınmış uzaq Proaktiv xidmətlərdə iştirak etməyə icazə verə bilərik. Bu cür iştirak Microsoft tərəfindən icazə verilməlidir.
- Proaktiv kreditlər yalnız İş orderində qeyd edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanları arasında dəyişdirilə bilər (bildiriş verilən hallardan başqa). Bütün mübadilələr perspektivdə olan Dəstək məkanlarındakı Proaktiv kreditlər üçün cari valyuta və kurslara əsaslanır. Cari kurslar Microsoft xidmət nümayəndəsi tərəfindən təmin edilə bilər. Bölünən Proaktiv kreditlərlə nəticələnən bütün

mübadilələr ən yaxın vahidə yuvarlandırılacaq. Proaktiv kreditlər İstisna edilmiş ölkələrə və ya onlardan mübadilə edilə bilməz.

- Müştəri satın alınmış dəstək xidmətlərinin Host və Aşağı dəstək məkanları arasında paylaşılması və ya mübadiləsi səbəbindən yaranan bütün vergi öhdəlikləri üçün müstəqil məsuliyyət daşıyır.
- İş orderinin qüvvədə olma müddətində icra edilən xidmət xərcləri və ya mübadilələr üçün yazılı müqavilə imzalanmalıdır.
 - **Hesablaşma Konsolidasiyası:** Əksi qeyd edilmədiyi halda ödənilməli məbləğ üçün vahid hesab-faktura hazırlanmalı və İş orderində qeyd edilən bütün Xidmət məkanları üçün bütün Xidmətləri ehtiva etməlidir. Vergilər Microsoft Signatory və sizin Host məkanınızın qiymətləndirməsinə əsaslanacaq. Müştəri əlavə vergilər üçün müstəqil məsuliyyət daşıyacaq.
 - **Hesablaşma Konsolidasiyası ilə bağlı istisnalar:** Hindistan Respublikası, Çin Xalq Respublikası, Tayvan, Honq-Konq, Koreya Respublikası, Yaponiya, Yeni Zeland, Makau və Avstraliya (**bütün İstisna edilmiş ölkələr**) ərazisində çatdırılmaq üçün satın alınmış xidmətlərin hər biri üçün Dəstək məkanında çatdırılmalı olan xidmətlər qeyd edilmiş ayrıca İş orderi hazırlanmalıdır. Xidmətlər müvafiq Dəstək Məkanına çatdırılacaq və bütün müvafiq yerli vergiləri ehtiva edəcək.

3 Əlavə şərt və qaydalar

Microsoft Vahid Dəstək xidmətləri aşağıdakı rekvizitlər və nəzəriyyələrə əsasən çatdırılır.

- Əsas paket reaktiv xidmətlər uzaqdan təyin etdiyiniz dəstək kontaktlarının yerlərinə təmin edilir. Bütün digər xidmətlər uzaqdan təyin edilmiş yerlərə və ya İş Orderində göstərilmiş yerlərə (yazılı şəkildə əksi göstərilmədikdə) çatdırılır.
- Əsas paket reaktiv xidmətlər ingilis dilində təqdim edilir və mümkün olduqda, danışiq dilində təmin edilə bilər. Bütün xidmətlər, yazılı şəkildə başqa bir hal nəzərdə tutulmazsa, xidmətlər göstərən Microsoft services məkanının danışiq dilində və ya ingiliscə təqdim olunur.
- Biz ticari şəkildə buraxılmış və sizin bəyan edilmiş lisenziya qiymətləndirməsi və müqavilələrə və/və ya İş Sifarişinə edilmiş Əlavə A-da göstərilən hesablaşma hesab nömrəsinə əsasən satın aldığınız, eləcə də Microsoft tərəfindən <http://microsoft.com/licensing/contracts> ünvanında (və ya Microsoft-un müəyyən etdiyi saytda) Məhsul Şərtlərində dərc edilmiş (İş Orderində, bu Ümumi Müəssisə Dəstəyi Xidmətlərinin Təsvirinə Nümayişdə və ya <http://serviceshub.microsoft.com> onlayn dəstək portalında əksi qeyd edilmədikdə) Microsoft proqram təminatı və Onlayn Xidmət məhsullarının bütün versiyaları üçün dəstək təmin edirik.
- Əlavə olunmuş qoşmada başqa hal nəzərdə tutulmazsa, ilkin buraxılış və beta məhsulları üçün dəstək təmin edilmir.
- Bütün xidmətlər, eləcə də Dəstək İş Orderi müddətində və onun bir hissəsi kimi satın alınmış əlavə xidmətlər müvafiq İş Orderi müddətində istifadə edilmədikdə ləğv edilir.
- Xidmətlərin planlaşdırılması resursların mövcudluğundan asılıdır və minimum qeydiyyat səviyyəsi tələblərə cavab verməzsə, seminarlar ləğv oluna bilər.
- Sorğunuz əsasında problemləri təhlil etmək üçün uzaq bağlantı vasitəsilə sisteminizə daxil ola bilərik. Personalımız yalnız sizin icazə verdiyiniz sistemlərə daxil ola biləcək. Uzaq bağlantı

yardımından istifadə etmək üçün siz bizə daxil olmaq icazəsi verməli və lazımi avadanlığı təqdim etməlisiniz.

- Bəzi xidmətlər müştəri verilənlərinizi saxlamağımızı, emal etməyimizi və onlara müraciət etməyimizi tələb edə bilər. Bunu edən zaman biz verilənlərin qorunması siyasətləri və proseslərinə uyğun olan Microsoft tərəfindən təsdiqlənmiş texnologiyalardan istifadə edirik. Bizim Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalarından istifadə etməyimizi istəsəniz, bu zaman müştəri məlumatının tamlığı və təhlükəsizliyi üçün yalnız sizin məsuliyyət daşdığınızı anlayır və razılaşırsınız və Microsoft tərəfindən təsdiq edilməyən texnologiyalardan istifadə ilə bağlı Microsoft heç bir öhdəliyə malik deyil.
- Əvvəl planlaşdırılmış xidmətin ləğv edilməsini istəsəniz, Microsoft xidmətin 100 faizi qədər ləğvetmə haqqı tutmağı seçə bilər; ləğv etmə və ya təkrar planlaşdırma çatdırmanın ilk gündən 14 gün öncə bildiriş göndərməklə edilə bilər.
- Əlavə xidmətlər satın alan zaman biz çatdırılmanı icra etmək üçün xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsinin daxil edilməsini tələb edə bilərik.
- Əgər siz bir xidmət növünü sifariş vermişsinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- Proqram təminatı üzrə Sığorta Faydaları 24x7 rejimli Problem Həlli Dəstəyi Halları (SA PRS Hadisələri və ya «SAB») ekvivalent dəyərə çevrilə bilər (Microsoft tərəfindən müəyyən edilmiş kimi) və İlk Paket dəstəyi, Təyin edilmiş Dəstək Mühəndisliyinin uyğun komponentləri və/və ya Genişləndirilmiş xidmət və həllərin uyğun komponentləri üçün xərclərlə istifadə edilə bilər. Sizin çatdırmanı idarəetmə resursunuz bu dəyər və xərcləri təsdiq edə bilər (müvafiq olarsa). Dəstəyin ilk tarixindən və/və ya çoxillik Dəstək üzrə ildönümü tarixindən başlayaraq 30 gün sonra biz sizə İş Orderində qeyd edilən bu konversiya üçün çatışmayan SAB dəyərinin ekvivalentində qaimə göndərə bilərik. Proqram təminatının Sığorta Faydaları Məhsul Şərtlərinin B sayılı əlavəsindəkilər daxil olmaqla burada qeyd edilən şərtlərə və Məhsul Şərtlərinə uyğundur. 2023-cü ilin fevral ayından başlayaraq İlk Paket və ya dəstək müqavilənizin dəstək uyğunluğu meyarına təsir edə biləcək və ekvivalent hadisə dəyərində tənzimləmələrə səbəb ola bilən Problemin Həllində Dəstək faydalarına edilmiş dəyişikliklər kimi əlavə məlumatlar www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits səhifəsində verilmişdir.
- Əlavə xidmətlərin hamısı sizin ölkənizdə mövcud olmaya bilər. Ətraflı məlumat almaq üçün xidmət çatdırma resursu ilə əlaqə saxlayın.
- Siz bizim daxil olmağımıza icazə verdiyiniz yeganə qeyri-Microsoft kodunun sizin sahib olduğunuz kod olduğuna razılaşırsınız.
- Xidmətlərə Xidmət Nəticələri, siz və ya Microsoft şirkətinə məxsus kodla bağlı məsləhət və bələdçilik və ya digər dəstək xidmətlərinin birbaşa təminatı.
- Reaktiv xidmətlər təmin edən zaman Microsoft nümunə koddan başqa heç bir növ kod təqdim etmir.
- Müştəri dəstək xidmətlərinin icrası zamanı təmin edilən hər hansı kodun tətbiqi və saxlanması ilə bağlı risk və məsuliyyətləri üzərinə götürəcəkdir.
- Satın alınan xidmətlər üçün minimal platforma tələbləri ola bilər.
- Xidmətlər müştərilər tərəfindən çatdırıla bilməz.

- Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəldən ödənilmişdirsə, biz səfər və yaşayış xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- GitHub Dəstək Xidmətləri GitHub, Inc. şirkəti tərəfindən təmin edilir və tamamilə Microsoft Corporation şirkətinə məxsusdur. İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə baxmayaraq GitHub Məxfilik Bəyanatı https://aka.ms/github_privacy səhifəsindən və GitHub Məlumat Mühafizəsinə edilmiş Əlavə və Təhlükəsizlik Nümayişi https://aka.ms/github_dpa səhifəsindən əldə edilə bilər və sizin GitHub Məsləhət Xidmətlərinizə tətbiq ediləcəkdir.
- **Qəbul edilən istifadə siyasəti** - Müştəri aşağıdakı hallarda Xidmət Nəticələrindən istifadə etməməlidir (və istifadə lisenziyasına malik olmamalıdır):
 - qanun, qayda, dövlət sərəncamı və ya göstərişi ilə qadağan edilmiş şəkildə;
 - başqalarının hüquqlarını pozmaq; və ya
 - Xidmət nəticələrindən istifadənin hər hansı şəxsin ölümü və ya ciddi bədən xəsarəti yaxud insana və ya ətraf mühitə ciddi ziyan (aşağıdakı Yüksək riskli istifadə bəndində göstərilənlər istisna olmaqla) ilə nəticələnmə biləcəyi istənilən tətbiq və ya vəziyyətdə.

Yüksək riskli istifadə

Xəbərdarlıq: Müasir texnologiyalar yeni və innovativ yollarda istifadə edilə bilər və Müştəri bu texnologiyalardan xüsusi istifadənin təhlükəsiz olub-olmadığını nəzərə almalıdır. Xidmət Nəticələrinin xidməti dayandıran, korlayan, xəta verən və ya Xidmət Nəticələrinin hər hansı şəxsin ölümü və ya bədən xəsarəti və ya fiziki yaxud ətraf mühit zədələri ilə nəticələnmə biləcək digər problemlərə (birlikdə «Yüksək riskli istifadə») səbəb olan şəkildə istifadəni dəstəkləmək üçün nəzərdə tutulmamışdır. Beləliklə, Müştəri Xidmət nəticələrini elə hazırlamalı və icra etməlidir ki, hər hansı pozulma, zədələnmə, xəta və ya digər problemlər yarandıqda insanlar, mülkiyyət və ətraf mühitin təhlükəsizliyi ümumi və ya xüsusi sənayedə əsaslı, müvafiq və hüquqi olan səviyyədə aşağı olmasın. Müştərinin Xidmət nəticələrindən Yüksək riskli istifadəsi onun öz riskidir. Müştəri Xidmət Nəticələri ilə bağlı Yüksək riskli istifadə nəticəsində yarana bilən bütün ziyan, zərər və vəkil xidmət haqlarından, eləcə də Microsoft tərəfindən Müştəri xassələrinə əsasən Xidmət Nəticələrinin hazırlanması və çatdırılmasındakı etinasızlıq səbəbindən yaranan iddialardan azad və mühafizə etməyə razılıq verir. Yuxarıda qeyd edilən azad etmə öhdəliyi Müştəri ilə Müqavilədə qeyd edilən istənilən mühafizə öhdəliyinə əlavədir və heç bir məhdudiyət və ya istisna olmadan bu müqavilədə qeyd edilən öhdəliklərə tabe deyil.

- Əlavə rekvizitlər və fərziyyələri müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

4 Sizin məsuliyyətləriniz

Microsoft Unified Support xidmətlərinin faydalarının optimallaşdırılması sizin müvafiq nümayişlərdə qeyd edilənlərdən əlavə aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməyiniz üçün lazımdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnmə bilər:

- Sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün dəstək xidmətləri administratoru təyin ediləcək.
- Çoxsaylı ölkənin dəstək xidmətlərini satın alsanız, sizin üçün komandanızı və bütün dəstək fəaliyyətlərinizi, eləcə də dəstək hadisələri ilə bağlı sorğularınızı bizə göndərmək üçün daxili prosesləri idarə etmək üçün Host dəstək məkanınızın dəstək xidmətləri administratoru təyin

ediləcək. Və sizdən adı gedən dəstək xidmətləri administratorunu digər Dəstək məkanında təyin etmək tələb edilə bilər.

- Microsoft dəstək veb saytı və ya telefonla dəstək sorğuları yaratmaq üçün məsuliyyət daşıyan reaktiv dəstək kontaktları təyin edə bilərsiniz. Bulud əsaslı xidmətləriniz üçün bulud administratorları müvafiq dəstək portalları ilə bulud dəstək sorğuları göndərə bilər.
- Onlayn xidmətlərlə bağlı dəstək sorğuları üçün bulud əsaslı xidmətlərlə məşğul olan Bulud administratorları müvafiq onlayn xidmət dəstəyi portalı ilə dəstək sorğularını göndərməlidir.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınız problemin əsaslarını və Microsoft şirkətinə problemin yoxlanması və həllində köməklik göstərmək üçün problemi reproduksiya etmək imkanlarını anlamalıdır. Bundan əlavə sistem problemlərini həll etmək və Microsoft şirkətinə xidmət sorğularının təhlili və həllində köməklik göstərmək üçün bu kontaktlar dəstəklənən Microsoft məhsulları və sizin Microsoft mühitiniz barədə məlumatlı olmalıdır.
- Xidmət sorğusu göndərən zaman sizin reaktiv dəstək kontaktlarınızdan problemi müəyyən etmək və həll fəaliyyətləri keçirmək tələb edilə bilər (sizin sorğunuza əsasən). Buraya şəbəkə cıqırlarının icrası, xəta mesajlarının alınması, konfigurasiya məlumatının toplanması, məhsul konfigurasiyalarının dəyişdirilməsi, proqram təminatının yeni versiyalarının və yeni komponentlərin quraşdırılması və ya dəyişdirilməsi prosesləri daxil ola bilər.
- Siz satın aldığınız xidmətlərə əsasən xidmətlərin istifadəsində bizimlə əməkdaşlıq etməyə razılaşırsınız.
- Siz İş Orderində qeyd edilmiş kontaktlara hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat verməklə razılaşırsınız.
- Siz məlumatınızı nüsxələmək və dağıdıcı xətalardan nəticələnən itmiş və ya dəyişdirilmiş faylların təkrar yaradılması üçün məsuliyyət daşıyırsınız. Siz həm də proqram təminatı və verilənlərin bütövlüyü və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazım olan prosedurların həyata keçirilməsində məsuliyyət daşıyırsınız.
- Siz mümkün olan yerdə vaxt keçdikcə xidmətlərlə bağlı təqdim edə bildiyimiz müştərinin məmnunluq sorğularına cavab verməyə razılaşırsınız.
- Siz əməkdaşlarınız və ya podratçılarınızın hər hansı işgüzar səfər və xərcləri üçün məsuliyyət daşıyırsınız.
- Xidmət çatdırma resursu sizdən satın aldığınız xidmətə xas başqa məsuliyyətləri icra etməyinizi istəyə bilər.
- Bu dəstəyin bir hissəsi kimi bulud xidmətlərindən istifadə edən zaman siz ya mövcud abunəliyi ya da müvafiq onlayn xidmət üçün data planı almalı yaxud əldə etməlisiniz.
- Siz müvafiq İş Orderinin bitmə tarixindən ən gec 60 gün öncədən lazımsız və ya müvafiq məlumatla birgə Proaktiv xidmətlər və genişləndirilmiş həll və xidmətlər üçün sorğular göndərməklə razılaşırsınız.
- Siz bizim yerində işləyən xidmət çatdırma komandamızı müvafiq telefon və yüksək sürətli internet bağlantısı ilə, eləcə də müvafiq olduqda daxili sistemlər və diaqnostik alətlərə çıxışla təmin etməyə razılaşırsınız.

© 2021 Microsoft Corporation. Bütün hüquqlar qorunur. Microsoft Corp. şirkətinin icazəsi olmadan bu materialların hər hansı şəkildə istifadəsi və ya paylanması qəti şəkildə qadağan olunur.

Microsoft və Windows ABŞ və/yaxud digər ölkələrdə Microsoft Corporation-in qeydiyyatdan keçmiş əmtəə nişanlarıdır.

Burada qeyd olunan mövcud şirkət və məhsulların adları öz müvafiq sahiblərinin əmtəə nişanları ola bilər.