

Microsoft Unified Enterprise dəstək xidmətlərinin təsviri (USSD)

İyul 2023

Mündəricat

1	Bu sənəd haqqında.....	3
2	Dəstək xidmətləri.....	4
	2.1 Satın almaq haqqında.....	4
	2.2 Xidmətlərin təsviri.....	5
	Proaktiv xidmətlər.....	5
	Planlama Xidmətləri.....	5
	Reaktiv xidmətlər.....	10
	Xidmət təminatının idarə olunması.....	13
	2.3 Genişləndirilmiş xidmət və həllər.....	14
	Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik.....	15
	Vahid Geniş Cavab.....	18
	Sürətli Cavab.....	20
	Azure tədbir idarəetməsi.....	21
	Office 365 Engineering Direct.....	22
	İstehsalçı Dəstəyi.....	23
	GitHub Engineering Direct.....	23
	Həllədiçi Missiya üçün dəstək.....	23
	Azure Engineering Direct.....	23
	Kibertəhlükəsizlik üzrə Geniş Həllər.....	23
	2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək.....	28
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış.....	28
	Satın almaq haqqında.....	28
	Çoxsaylı ölkələrdə dəstək üçün əlavə şərt və qaydalar.....	29
	2.5 Əlavə şərt və qaydalar.....	30
	2.6 Sizin məsuliyyətləriniz.....	31

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 Orderi (İş Orderi) və ya bu sənədə istinad edən və onu özündə birləşdirən digər müvafiq Xidmətlər Bildirişində qeyd olunacaqdır.

Bu sənəddə qeyd olunan xidmətlərin bəziləri qlobal 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 idarəetmə 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, eləcə də Proaktiv xidmətlər 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 ilkin paket qiymət siyahısının bir hissəsini təqdim edəcək. Sizə Flex Allowance təyin edilməsi üçün aşağıdakı şərtlər tətbiq edilir:

- Flex Allowance imkanının 20%-nə və ya 50 000 ABŞ dolları məbləğinə qədər hissəsi Proaktiv kreditlər və ya Fərdi Proaktiv xidmətlərin satın alınmasına tətbiq edilə bilər.
- Flex Allowance illik olaraq ayrılır və Flex Allowance imkanının tətbiq edildiyi bütün xidmətlər tətbiq olunan illik müddət ərzində istifadə edilməlidir.
- Burada təsvir edildiyi kimi Flex Allowance Xidmət çatdırılmasının idarə edilməsi xidmətləri üçün istifadə edilə bilməz.
- Əgər siz Flex Allowance ilə bir xidmət növünü sifariş vermisinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşıdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
- 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 ilkin Paketinizə və ya müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində əlavə edilə bilən xidmətlər də göstərilmişdir.

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. Yerində çatdırma bütün xidmətlər və bütün coğrafi yerlər üçün mövcud olmaya bilər. Yerində xidmət kimi xüsusilə satılmadığı yaxud yazılı və ya əlavə ödənişlə təmin edilməsi razılaşıdırılmadığı halda çatdırma uzaqdan mümkün olacaqdır.

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 alına bilən 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 öncə planlaşdırılır.

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

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

+ - Satın alına bilən 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 olmaya 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.

Xidmət kimi Risk və Sazlığın Qiymətləndirilməsi Proqramı (Xidmət kimi RAP): 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 alınmış 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 İdarəolunmasından istifadə etməklə köhnəmiş İT 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 İT xidmət idarəetməsi xidmətləri uzaqdan və ya yerində məsləhət sessiyaları və ya təlimləri vasitəsilə çatdırıla bilər. İT 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 İT infrastrukturunu, tətbiqlərini və məlumatlarını daxili və xarici təhlükələrdən necə qorunmalı və onları necə yaxşılaşdırmalı olduqlarını anlamağa kömək edir. Təhlükəsizlik 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	+
Seminarlar	+

✓ - İlk Paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

⊕ - Satın alına bilən 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 yaza bilməzsiniz.

Əlavə proaktiv xidmətlər

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

+ - Satın alın bilən 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.

Proaktiv Sürətləndirici: Microsoft resursunun idarə etdiyi xidmət yerləşdirmə risklərini aradan qaldırmaq, mövcudluğu artırmaq və ya həll performansını optimallaşdırmaq məqsədlərinə əsaslanan texniki və ya iş nəticələrini əldə etməyə kömək etmək üçün bir sıra fəaliyyətlərdən ibarətdir. Proqramlı yanaşmadan istifadə edərək Microsoft resursu uyğunluq boşluğunun təhlili, işə qəbul, optimallaşdırma, biliyin ötürülməsi, dizaynın təsdiqlənməsi və tətbiq planını əhatə edə biləcək, lakin bunlarla məhdudlaşmadan cəlb edilmə üzrə lazım olan fəaliyyətlər toplusunu müəyyən edəcək.

Təyinatlı Mühəndislik (DE): Satılma müddətini sürətləndirməyə kömək edən və Microsoft tərəfindən tövsiyə edilən təcrübə və prinsiplərə əsasən tövsiyə edilən kurasialı və nəticəyə bağlı irəli sürülən həll(lər). Aparıcı mütəxəssis Microsoft həllərinizin yerləşdirilməsində və/və ya optimallaşdırılmasında kömək etmək üçün dərin texniki təlimat vermək və lazım olduqda digər Microsoft mütəxəssislərindən dəstək almaq üçün komandanızla yaxından işləyəcək.

Qiyimtləndirmə və planlaşdırmadan bacarıqların artırılmasına və dizayna, konfigurasiya və həyata keçirilməsinə qədər olan xidmətlər daxil olmaqla.

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.

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 göstərilməyi halda). Bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcək.

Reaktiv xidmət növləri	
Məsləhətli Dəstək	✓
Problemin həlli üzrə dəstək	✓
Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi	✓
Kök səbəbin təhlili	+
Reaktiv dəstəyin idarə edilməsinə əlavə	+

✓ - İlk paketin bir hissəsi kimi daxil edilmişdir.

⊕ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

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.

Kəskinlik tərifləri və Microsoft tərəfindən təxmini ilkin cavab saatları aşağıdakı hadisəyə cavab cədvəlində təfəssatlı şəkildə verilib. «Birinci zəng cavabı» termini telefon və ya e-poçt vasitəsilə ilkin qeyri-avtomatik əlaqə deməkdir.

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 kəskinlik 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 kəskinlik səviyyəsini təyin edir. Biznes təsir tələb etdiyi zaman problemin qüvvədə olma müddətində siz kəskinlik 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>24/7 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 vəziyyətə ümumi baxış²</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>
<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 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>

Kəskinlik və vəziyyət	Gözlənilən cavabımız	Gözlənilən cavabınız
İki iş saati ərzində diqqət tələb edir ⁴		Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat
Kəskinlik C	Dörd saat və ya daha qısa müddətdə təcili reaksiya	Hadisə sahibi haqqında düzgün əlaqə məlumatı
Cüzi biznes təsiri:	Yalnız iş saatları ərzində cəhd ⁴	24 saat ərzində cavablılıq
Praktiki olaraq, cüzi və ya maneə olmadan fəaliyyət göstərir		Telefon və ya veb vasitəsilə təqdimat
Dörd iş saati ərzində diqqət tələb edir ⁴		

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 edən 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 Kəskinlik B və C olan problemlər üçün xidmətlər sorğu verildikdə yüksəliş yeniləmələri Microsoft resursu tərəfindən iş saatları ərzində müştərinin sorğusuna əsasən təmin edilir. Kəskinlik 1 və A 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-iş saatları üçün əlavə kompensasiya almaq məqsədilə siz əlavə Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi saatları satın ala bilərsiniz.

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 ciğirli 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 alın bilər.

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.

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	✓
Unified Enterprise dəstək adaptasiyası	✓
Buludla bağlı Uğur Proqramı	+
Cloud Solution Architect Developer Advocate	✓ 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 təmin edilə biləcək əlavə xidmətlər.

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.

Cloud Solution Architect Developer Advocate: 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 Mühasibətlərin 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 xidmət də Microsoft resurslarının mövcudluğundan asılıdır. Bu resurslar uzaqdan və ya sizin ofisinizdə yerində xidmət göstərə bilər. Yerində çatdırıldığı təqdirdə, aşağıdakı məhdudiyyətlər tətbiq ediləcək.

Yerində Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi: Siz müştəri hesabı menecerinə ofisə ziyarət sorğusu verə bilərsiniz, lakin bunun üçün əlavə xidmət 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 alınabilir. Genişləndirilmiş xidmət və həllər əlavə xidmət haqqı ilə təmin edilir və İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilə bilər.

Xidmət	Planlaşdırma
Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik	+
Vahid Geniş Cavab	+
Sürətli Cavab	+
Azure tədbir idarəetməsi	+

Xidmət	Planlaşdırma
O365 Engineering Direct	+
İstehsalçı Dəstəyi	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Ciddi Missiya ilə bağlı Dəstək	+
Azure Engineering Direct	+
Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri	+

+ - Satın alına bilən əlavə xidmət.

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

Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik

Genişləndirilmiş Təyinatlı Mühəndislik (EDE): Mürəkkəb ssenarilərdə müştərilərə dərin və cari texniki müdaxiləni təminə dən fərdi xidmət. Bu təklif müştərinin mühiti və ya həlli barədə dərin biliklərə malik olacaq olan və müştərinin iş yükünün optimallaşdırılması, qəbul edilmə və dəstək imkanı daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmadan biznes məqsədlərini dəstəkləyəcək təyinatlı mühəndis təmin etməklə müştərinin ehtiyaclarına və nəticələrə uyğunlaşdırılmışdır. EDE xidmətləri əvvəlcədən müəyyən edilmiş təkliflər və ya həcmi müəyyən edilmiş profilaktik xidmətləri çatdırmaq üçün istifadə edilən fərdi saatlar bloku kimi alınabilir.

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

Əvvəlcədən müəyyən edilmiş EDE təklifləri sizin mühitinizə uyğunlaşdırılır və sizə istədiyiniz nəticəyə nail olmağa kömək edir. Bu təkliflərə tələb edilən əvvəlcədən müəyyən edilmiş proaktiv xidmətlər daxildir.

EDE 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

EDE 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. Çoxölkəli müştəri xidmətin planlaşdırılmasından əvvəl müqavilə bağlayarkən EDE-ni yerə təyin etməlidir.

Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudyyətləri

- EDE xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, EDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- EDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00 – 17:30) təqdim olunur.
- EDE xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə siyahısı verilmiş səciyyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- EDE xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çatdırılır.
- Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, EDE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəldən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.

Reaktiv Genişləndirilmiş Xüsusi Layihələndirmə (REDE): Sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə qeyd olunan xüsusi Microsoft məhsulları və onlayn xidmətləri ilə uyğunlaşdırılmış reaktiv dəstək hadisələrinin sürətləndirilmiş həllinə yönəlmiş dərin və davam edən texniki tapşırıq. REDE xidmətləri ətrafınızda Microsoft məhsullarından və onlayn xidmətlərdən istifadənin haqqında dərin biliklər yaradacaq təyin edilmiş mühəndis tərəfindən təmin ediləcək. REDE xidmət saatları istifadə edildikcə və çatdırıldıqca sizin ümumi aldığınız saatlardan çıxılır.

REDE xidmətləri üzrə əsas sahələr:

- Tərcihləri və tövsiyələri müzakirə etmək üçün ilkin iclas keçirin. Bu iclasın nəticələri xidmət çatdırma planınızda sənədləşdiriləcəkdir.
- Ciddiyyət 1 və Ciddiyyət A dəstək hadisələrinin həllində iştirak edin.
- Sorğu verdiyinizdə, digər ciddilik dəstək hadisələrinin həllində iştirak edin.
- Səmərəli və effektiv reaktiv dəstək hadisəsinin həllini və gələcək hadisələrin qarşısının alınmasının planlaşdırmanı asanlaşdırmaq üçün Xidmətin çatdırılmasının idarə edilməsi və Reaktiv dəstəyin idarə edilməsi resurslarınızla, həmçinin dəstək hadisəsi ilə bağlı fəaliyyətinizdə iştirak edən hər hansı digər Microsoft resursları ilə əməkdaşlıqda işləyin.
- **Reaktiv xidmətlər**
 - Ətrafınızda məhsullarımızdan və onlayn xidmətlərimizdən istifadəniə bağlı dərin biliklər yayın və qoruyun və bu bilikləri dəstək hadisələrinin həlli ilə bağlı fəaliyyətlərə daxil edin.
 - Microsoft texniki dəstək mühəndislərini məhsullarımız və onlayn xidmətlərimizin sizin mühitinizdə istifadəsi haqqında məlumatla təmin edin.

- Dəstək hadisələrinin sürətli həlli üçün qabaqcıl problem həlli və sazlama təcrübəsi təmin edin.
- Microsoft məhsulları və cəlb edilmiş onlayn xidmətlər üçün mövcud olduqda, ciddi biznes təsir hadisələri ilə bağlı kök səbəb təhlili aparın və oxşar problemlərin gələcəkdə necə azaldılmasına dair tövsiyələr verin.
- Bundan əlavə, REDE mühəndisi ehtiyac olduqda əlavə texniki resurslar təmin edə bilər.
- **Proaktiv xidmətlər**
 - İş vaxtını yaxşılaşdırmaq və ciddi biznes funksiyalarında yaranan pozuntuları azaltmaq imkanlarını müəyyən etmək üçün proaktiv dəstək xidmətlərindən (məsələn, dəstəklənə bilən yoxlamalar, sağlamlıq yoxlamaları, emalatxanalar və risk qiymətləndirmə proqramları) istifadəyə dair tövsiyələri sənədləşdirir və sizinlə paylaşır.
 - Sorğu verdiyinizdə, REDE mühəndisi razılaşdırılmış proaktiv xidmətləri yerinə yetirə bilər.

Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri

- REDE xidmətlərini təqdim etməyimiz üçün siz Microsoft Vahid Dəstəyi ilə bağlı müqavilə bağlamalı və onu icra etməlisiniz. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, REDE xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- Dəstək hadisəsinin həlli üçün məsul olan Microsoft texniki həll resursuna əlavə olaraq REDE mühəndisi təyin edilmişdir.
- REDE xidmətləri bayram və həftəsonları istisna olmaqla, Yerli standart vaxtının normal iş saatlarında (09:00 – 17:30) təqdim olunur.
- REDE xidmətləri İş Sifarişinizdə qeyd edilənlərə əsasən satın alınan xidmətlər kimi təyin edilmiş dəstək məntəqələrinə çatdırılır.
- Əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, REDE xidmətləri uzaqdan çatdırılır. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- REDE xidmətləri hüququnuz olan digər Microsoft dəstək təklifləri vasitəsilə tətbiq olunan reaktiv dəstək hadisələrinə cavab vaxtlarını dəyişdirmir.

Sizin məsuliyyətləriniz

REDE xidmətlərinizin faydalarının optimallaşdırılması aşağıdakı öhdəlikləri yerinə yetirməyinizdən asılıdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə: və ya bizim xidmət göstərmə imkanımıza mane ola bilər.

- Siz ətraf mühitinizdə məhsullarımız və onlayn xidmətlərimizdən istifadənin haqqında dərin biliklər yaymaq üçün REDE mühəndisinə lazımı istiqamət, təlim, sənədlər və digər kommunikasiyalar təqdim edəcəksiniz.
- Siz dəstək hadisələri ilə bağlı sorğular verməli və dəstək hadisələrinin diaqnostikası və həllində bizimlə fəal əməkdaşlıq etməlisiniz.
- Siz mühitinizin inzibatçısı kimi çıxış etməlisiniz.

- Siz sorğu əsasında problemlərin həlli barədə məlumatı təqdim etməlisiniz (məsələn, sazlama və izləmə jurnalı faylları).

Vahid Geniş Cavab

Vahid Geniş Cavab: Vahid Genişləndirilmiş Cavab (VGC) bütün kritik vəziyyət hadisələri («kritik hadisələr») üçün daha sürətli marşrutlaşdırma və təkmil reaktiv hadisələrin idarə edilməsi üçün sizə təyin edilmiş Genişləndirilmiş Hadisə İdarəetməsi komandasından resurslar təyin etməklə məhsullarınız və bulud xidmətləriniz üçün sürətləndirilmiş reaktiv dəstək təqdim edir. Müştərilər Unified Enterprise əsaslı dəstək müqavilələrinə əlavə olaraq Vahid Geniş Cavab satın ala və ya aktiv Unified Enterprise əsaslı dəstək müqaviləsinin şərti kimi istənilən zaman əlavə edə bilər.

Microsoft məhsulları və bulud xidmətləriniz üçün VGC dəstəyi almaq üçün hadisəni telefon və ya veb sayt vasitəsilə bildirməlisiniz. Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A zamanı açıldıqda, Problemlərin Həllində Dəstək sorğularınız avtomatik olaraq genişləndirilmiş cavab vaxtı ilə yönləndiriləcək və hadisənin idarə edilməsi üçün Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetmə komandası avtomatik olaraq təyin ediləcək.

Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi: Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi xidməti bütün Kəskinlik 1 və ya Kəskinlik A Problem Həlli Dəstəyi sorğuları üçün 24x7x365 rejimində mövcuddur. Müştərilərə biznes məqsədləri və mühiti barədə biliyi olan təyinatlı resurslar təyin edilir. Bu resurslar texniki həll resurslarına əlavə olaraq təyin edilir və vaxtında həllər və yüksək keyfiyyətli dəstək çatdırmaq üçün bütün ciddi hallarda dəstək hadisələri üçün məsuldur. Müştəriyə təyin olunmuş Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası ilə 24-7 rejimində birbaşa e-poçt vasitəsilə əlaqə saxlamaq olar və sizə tezlik statusu və irəliləyiş yeniləmələri və fəaliyyət planı təqdim etməklə davamlı texniki tərəqqi təmin edəcək.

Kəskinlik 1 olan istənilən hadisə üçün Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası biznesinizin gücləndirilməsi və gələcəkdə boşdurma və problemlərin qarşısını almaq məqsədilə müştəri, Müştəri Uğuru Hesab Meneceri və hesab komandanızın başqa üzvləri ilə hadisəyə baxış keçirəcək. İclas zamanı Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü müvəffəqiyyətlər və Müştəri Uğuru Hesabı Menecerinizlə (MUHM) birgə təkmilləşdirilməli sahələr də daxil olmaqla, hadisələrə cavab tədbirləri haqqında ümumi məlumat verəcək və gələcək hadisələri proaktiv şəkildə azaltmaq və həll yollarınızı gücləndirmək üçün tədbirlərlə bağlı tövsiyələr üzərində işləyəcək.

Kök səbəbin təhlili (KST) yalnız müəyyən Microsoft texnologiyalarında mövcuddur və bunun üçün əlavə xidmət haqqı alınır. RCA Vahid Genişləndirilmiş Cavaba daxil edilmiş xidmət deyil, lakin hadisə zamanı CSAM və ya Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetmə qrupunun üzvlərindən alınır. Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü təsirə məruz qalmış Microsoft texnologiyası üçün KST mövcud olub-olmadığını və KST-nin yerinə yetirilməsi üçün əlavə ödənişin tətbiq edilib-edilməyəcəyi barədə hadisə zamanı sizə məlumat verəcək və mövcud olduqda müştəri tərəfindən hadisənin tamamlanmasınadək və xüsusilə sorğu verildikdə, KST-nə başlamaq üçün MUHM ilə işləyəcək. KST-ni tamamlamaq üçün lazım olan jurnal faylları, şəbəkə çıxışları və ya digər diaqnostik məlumatların təmin edilməsində siz Microsoft ilə əməkdaşlıq edəcəksiniz.

Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandanızın məqsədləriniz və mühitiniz haqqında əsas biliklərə sahib olması üçün tələb olunarsa siz sənədləri təqdim etməli və müqavilə müddətinin ilk 60 günü ərzində adaptasiya tədbirlərində iştirak etməlisiniz.

Bu resurslar uzaqdan işləyəcək. Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi xidməti ingilis, çin və yapon dillərində çatdırılır. Bu təklifdə regiondan asılı olaraq Genişləndirilmiş Hadisə İdarəetməsi xidmətinin çatdırılması mümkün deyil, vətəndaşlıq və ya icazə verilən çatdırılma resursları tələb edilir.

VGC üzrə reaktiv xidmətlər Microsoft mühitinizdə problemləri həll etməyə kömək edir və adətən tələbə görə təmin edilir. Reaktiv xidmətlər hazırda dəstəklənən Microsoft məhsulları və onlayn xidmətlər üçün tələb olunduqda, daxil edilir (İş Orderində əksi göstərilmədiyi halda). Bütün reaktiv dəstəklər uzaqdan təmin ediləcək. Tələbə görə olan reaktiv xidmətlərə əlavə olaraq, Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandası və MUHM üçün Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırma İdarəetməsi üçün müəyyən edilmiş saatların miqdarı adaptasiya təbirləri, Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi komandasının üzvü ilə rüblük görüşlər və Ciddilik 1 hadisəsindən sonrakı baxışlar üçün daxil edilmişdir. Hadisələrin genişləndirilmiş İdarəetməsi komandanız və Müştəri Müvəffəqiyyəti Hesabı Meneceri tərəfindən əlavə Reaktiv Dəstək İdarəetməsi və Xidmət Çatdırılma İdarəetməsini təmin etmək üçün daxil olanlardan başqa əlavə saatlar satın almağı seçdiyinizdə, resursların mövcudluğundan asılı olaraq, əlavə və ya daha tez sıklıqla keçirilən görüşlər sorğu ilə və əvvəlcədən əldə edilmiş Microsoft razılığı ilə əldə edilə bilər.

Müştərinin çoxölkəli Vahid müqaviləsi varsa, VGC yalnız ev sahibi olan ölkə üçün satın alınmalıdır. Reaktiv Genişləndirilmiş Həll kimi bütün VGC xidmətləri Host tərəfindən təyin ediləcək və Host-un Müştəri Müvəffəqiyyəti Hesab Meneceri tərəfindən idarə ediləcək daxil edilmiş Xidmət Çatdırılmasının idarə edilməsi saatları istisna olmaqla, Host-dan başqa və Host daxil olmaqla uzaqdan təmin edilə bilər.

Vahid Geniş Cavabın Kəskinliyi 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 30 dəqiqə və ya daha az zamanda</p> <p>Hadisə üzrə Baş Menecer² avtomatik təyin edildi</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>Nəzərəçarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</p> <p>30 dəqiqə ərzində diqqət yetirilməlidir</p>	<p>30 dəqiqə və ya daha az müddətdə ilk zənglə cavab</p> <p>Hadisə üzrə Baş Menecer avtomatik² təyin edildi</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>

¹ Azure komponentləriniz üçün qeyd edilən cavab vaxtı ABŞ-In dövlət buludları Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Xidmətləri, Azure Stack, M365 üçün test bazası, Microsoft Mesh və ya Universal Çapı ehtiva etmir.

² Hadisənin Genişləndirilmiş İdarəetməsi resursları hadisəyə cəlbədmə, məsələnin qaldırılması, resurslar və koordinasiya vasitəsilə problemin həllinə kömək edir.

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

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 cəlbəddici 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 bulud xidmətinin yoxlanması üçün birbaşa Sürətli Cavab dəstəyi mühəndislərinə ötürüləcək. 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, Universal Çap, M365 üçün test bazası və ya Microsoft Mesh-i ehtiva etmir.

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

Sürətli cavab kəskinliyi 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 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>	<p>Baş icraçılarımızdan tələb edildiyi kimi bildiriş</p>	

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

² Sürətli Cavabla Problemin Həllinə Dəstək xidmətləri yalnız ingilis və yapon dilində mövcuddur.

Azure tədbir idarəetməsi

Microsoft Azure Tədbir idarəetməsi («AEM»): AEM Müştərilərin ciddi planlaşdırılmış biznes tədbirləri zamanı genişləndirilmiş proaktiv və reaktiv dəstək təmin edir.

Müəyyən edilmiş hadisə pəncərəsindən əvvəl AEM komandası hadisənin qiymətləndirilməsini və əhatə dairəsi üzrə həllini həyata keçirəcək, müəyyən edilmiş riskləri azaltmaq üçün tövsiyələr verəcək və müəyyən edilmiş hadisənin əhatə dairəsi ərzində 7/24 rejimində mövcud olacaq.

Biz əhatə dairəsində olan ciddi biznes hadisəsini müştəri üçün böyük risk/təsir yaradan və bununla da daha yüksək səviyyəli xidmətin mövcudluğu və göstəriciliyini tələb edən müştəri tərəfindən gözlənilən fəaliyyət kimi nəzərdən keçiririk.

Ciddi biznes hadisələri nümunələri:

- Mövcud həll üçün proqnozlaşdırıla bilən yüksək yük
- Mövcud Azure həllinə yeni funksiyanın əlavə edilməsi
- Azure-a yeni həllin əlavə edilməsi
- Lokal və ya başqa bulud provayderindən Azure-a köçürmə

AEM əsas Microsoft Azure xidmətlərindən istifadə edən ciddi biznes tədbirləri dəstəkləyir. Hər bir hadisə tək Azure həllini əhatə edir və əgər çoxsaylı Azure həlləri dəstək tələb edirsə, müştəri əlavə tədbirləri satın almalıdır. Azure həlli müştəriləri məhsul və ya xidmətlərlə təmin etmək üçün ümumi biznes nəticəsinə bağlı olan Azure abunəlikləri və Azure resursları kimi müəyyən edilir. AEM tədbiröncəsi qiymətləndirmə müddətində müştəri həllini qiymətləndirəcək və müəyyən edilən riskləri yazılı şəkildə müştəriyə çatdıracaqdır.

Tədbirdən öncəki fəaliyyətlərin bir hissəsi kimi AEM:

- Həlli qiymətləndirəcək və tanış olacaq.
- İş müddəti və sabitliyə təsir edən mümkün problem və riskləri müəyyən edəcək.
- Azure platformasında həcm və müqavimət yoxlamaları keçirir.

AEM qiymətləndirməsinin nəticələri, eləcə də fasiləsiz işləmə və sabitliyə təsir edən mümkün riskləri aradan qaldırmaq üçün ehtiyat tədbirləri barədə yazılı sənəd təqdim edəcəkdir.

Ciddi biznes tədbirlər üçün 5 (beş) təqvim gününədək ardıcıl tədbir təzminatı ödənilə bilər; müştərilər ardıcıl keçirilməsi və 5 (beş) ardıcıl təqvim gündən çox olduqda tələbin bütün müddətini ehtiva etməsi üçün tələb olunan qədər ciddi biznes tədbirlər satın almağı seçə bilər.

Azure Tədbir İdarəetməsi resursların mövcudluğundan asılıdır, lütfən, mövcudluq məlumatı üçün müştəri hesab meneceri ilə məsləhətləşin. Microsoft razılaşan hallar istisna olmaqla, əvvəlcədən planlaşdırılmış və tədbirin başlamasından ən azı 6 həftə öncə yazılı şəkildə təsdiq edilmiş ciddi biznes tədbirlərdən başqa heç nə üçün dəstək təmin edilməyəcək. Microsoft tədbiri daha az bildirişlə qəbul etməyi seçərsə, tədbir

öncəsi qiymətləndirmənin əhatə dairəsini öz mülahizəsinə uyğun olaraq azalda bilər. Müştəri AEM xidmət çatdırılması əsnasında müvafiq resurslar və ya cavabları təmin etmədikdə AEM ləğv edilə bilər.

AEM yalnız Azure Public Cloud-da həlləri olan müştərilər üçün mövcuddur. AEM Azure rəhbərliyi və ya müstəqil bulud mühitləri olan müştərilər üçün mövcud deyil. AEM çatdırılması yalnız ingilis dilində mövcuddur və heç bir yerli dildə dəstək xidmətləri təklif edilmir.

Bu tədbir müddətində Azure bulud həlləri üçün tədbirlə bağlı hadisə xidmət sorğuları məsələnin təsviri bölməsində AEM daxil olmaqla, Microsoft Azure portalından göndərilməlidir.

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>Microsoft çərçivəsində 15 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə birinci zəng cavabı və sürətli artım²</p> <p>30 dəqiqə və ya daha qısa müddətdə ciddi vəziyyət üçün resurs təyin edilib.</p> <p>24x7 əsasla davamlı səylər¹</p> <p>Microsoft-un təcrübəli mütəxəssislərinə çıxış və Microsoft daxilində məsul komandalarına sürətli çıxış</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>Nəzərəcarpacaq itki və ya xidmətlərin azaldılması</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>	

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

² AEM dəstək xidmətləri yalnız ingilis dilində mövcuddur.

Microsoft reaktiv dəstək müddətində açılan istənilən məsələlərin tədbirsonrası yekunu və bu məsələlərin həll olunmasını təmin edir.

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.

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. İstehsalçı 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. İstehsalçı Dəstəyi əlavə ödənişlə mümkündür.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct:Müştəriləri təyin olunmuş GitHub dəstək komandasına və adı çəkilmiş GitHub Müştəri Etibarlılığı Mühəndisinə (MEM) prioritet girişi ilə təmin edir. Bundan əlavə, sağlamlıq yoxlamalarına və bilet təhlilinə əsaslanan proaktiv təlimat da daxil olmaqla, rüblük yoxlamalar da GitHub Engineering Direct təklifinin bir hissəsidir.

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 (CMüD) xidmətləri üçün fərdiləşdirilmiş proqram təqdim edir, İş Orderinizdə Nümayiş kimi göstərilmişdir və əlavə xidmət haqqı ildə əldə edilə bilər. CMüD xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, CMüD xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct: Azure Engineering Direct (AED) müştərinin Azure xidmətlərinin mühəndis komandasına üstünlük verilən birbaşa çıxış daxil olan Microsoft Azure istehsal mühitinin əsas iş yükləri üçün təkmilləşdirilmiş dəstəyi təmin edir.

AED-in məqsədi AED-nin əsas mühəndislik təşkilatında iştirakı, güclü texniki bacarıqlar toplusu və müştəri haqqında dərin biliklər vasitəsilə qeydiyyatdan alınmış Azure xidmətləri üçün müştərinin dəyərinin geri qaytarılmasını sürətləndirməkdir. Bu, AED-ə mühəndislik çərçivəsində müştərini müdafiə etmək və onların texniki iş ehtiyaclarını daha yaxşı qarşılamaq üçün uyğunlaşdırılmış təcrübə təqdim etmək imkanı verir.

Bu genişləndirilmiş dəstək xidməti yalnız icra zamanı İş Sifarişinizdə istinad edilən Nümunədə təsvir və müəyyən edildiyi kimi qeydiyyatdan keçmiş abunə(lər)lə əlaqəli resurs identifikatorları üçün mövcud olacaq. AED xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin cari Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri və Azure sürətli cavab müqavilələriniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri və Azure sürətli cavab müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, AED xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.

Kibertəhlükəsizlik üzrə Geniş Həllər

Kibertəhlükəsizlik üzrə Geniş Həllər Reaktiv və proaktiv ssenarilərdə xüsusi kibertəhlükəsizliklə bağlı kömək təklif edir («Kibertəhlükəsizlik dəstək xidmətləri»). Bu xidmətlər hədəf kiber hücumlar riskini azaltmağa, təhlükəsizlik böhranı ilə bağlı vəziyyətlərə daha yaxşı hazırlaşmaq və ya aktiv təhlükəsizlik

güzəştini araşdırmağa kömək edir. Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək Xidmətləri ilə bağlı əlavə təfərrüatlar Müştəri Müvəffəqiyyət Hesabı Meneceri (MMHM) vasitəsilə təmin edilə bilər.

Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək Xidmətləri aşağıdakı bir və ya bir neçə əvvəlcədən müəyyən edilmiş təklif kimi satın alın bilər. Əvvəlcədən müəyyən edilmiş təklifin bir hissəsi olaraq saat bloku şəklində satıldıqda, Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək Xidmətlərinin saatları sonradan istifadə edilən və çətdirilən ümumi satın alınan saatlarınızdan çıxılır.

Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək Xidmətləri proaktiv və ya reaktiv kimi müəyyən edilir. Proaktiv Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək həllərinin 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.

Xidmətlərin səciyyəvi ilkin şərtləri və məhdudiyyətləri

- Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək xidmətlərini dəstəkləmək üçün sizin Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə cari müqaviləniz olmalıdır. Microsoft-un Vahid Dəstək xidmətləri üzrə müqavilənizin vaxtı keçmiş və ya ləğv edilmişdirsə, Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək xidmətləri həmin tarixdə dayandırılacaq.
- 3 (üç) günlük «Təhlükəsizlik sahəsindəki böhranın idarə edilməsi və cavab üzrə təlim seminarı» və bir gün, 32 saatlıq xidmət olan «1 gün ərzində Kibertəhlükəsizlik hadisələrinə uzaqdan cavab» istisna olmaqla, bütün kibertəhlükəsizliyə dəstək xidmətlərinin müddəti minimum beş (5) gündür. İştirakı tamamlamaq üçün əlavə günlər tələb oluna bilər. Microsoft 5 (beş) günlük artımla (gündə 8 (səkkiz) saat) satın alınması lazım olan əlavə günlərimüəyyən etmək üçün müştəri ilə əlaqə saxlayacaq.
- Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətləri iş saatları ərzində mövcuddur (bayram və həftə sonları istisna olmaqla, saat 08:00-dan 17:00-a kimi müəyyən edilmişdir).
- Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək xidmətləri sizin seçdiyiniz və İş Sifarişinizdə siyahısı verilmiş səciyyəvi Microsoft məhsulları və texnologiyalarını dəstəkləyir.
- Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək xidmətləri İş Orderinizdə müəyyən edilmiş xüsusi dəstək yerindəki tək dəstək yeri üçün çətdirilir.
- Saytda satılmadığı və ya əksi əvvəlcədən yazılı şəkildə razılaşdırılmadığı halda, Kibertəhlükəsizlik üzrə Dəstək xidmətləri uzaqdan çətdirilir. Yerində görüşlər qarşılıqlı şəkildə razılaşdırılmışdır və əvvəlcədən ödənilmişdirsə, biz səfər və xərcləri üçün sizə qaimə göndərəcəyik.
- Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətləri yalnız ingilis dilində çətdirilir.
- Microsoft aşağıda təsvir olunan alətlərdən (o cümlədən Microsoft-a aid sistemlərdən) istifadə etməklə zərərli fəaliyyəti aşkar etmək üçün Müştərinin son nöqtələrini yoxlamaq imkanına etibar edir. Microsoft-un müştərinin məqsədlərinə nail olmaq qabiliyyəti müştərinin bu alətləri düzgün və tam şəkildə yerləşdirməsindən asılıdır. Əlavə alətlərə ehtiyac iştirak zamanı aşkar edilmiş məlumatlarla əlaqədar ola bilər.

Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətləri aşağıdakılar daxil olma bilməklə, sizə Microsoft dəstək resursları qrupu tərəfindən təmin ediləcək:

- Vahid Dəstək Müştəri Dəstəyi Hesab Meneceri («MDHM»);
- Kibertəhlükəsizlik və hadisələrə cavab reaksiyası sahəsində dərin biliyə malik Microsoft Təhlükəsizlik Mütəxəssisləri («Mühəndislər») komandası; və
- Xüsusi biliklərin tələb oluna biləcəyi yüngülləşdirilmiş hallarda ixtisaslaşmış Microsoft Müştəri Mühəndisləri.

İştirak etmək qaydası:

- Reaktiv ssenarilər üçün:
 - o Potensial təhlükəsizlik hadisəsini qeydə alan veb portallar və ya telefon vasitəsilə reaktiv dəstək məsələsi qaldırın
 - o İlkin araşdırma aparılacaq və lazım gələrsə, ətraf mühitin tam tədqiqi tövsiyə oluna bilər.
 - o Microsoft hadisənin təbiətindən asılı olaraq reaktiv xidmətləri tamamlamaq üçün müxtəlif strategiya və metodlardan istifadə edəcək. Microsoft araşdırmanın əvvəlində ilkin məqsədləri müəyyən etmək və bundan sonra bu məqsədlərə və digər araşdırma qərarlarına dair yeniləmələri müzakirə etmək üçün tapşırıq boyu müntəzəm olaraq Müştəri ilə məsləhətləşəcək. Müştəri araşdırma strategiyası ilə bağlı istənilən mühüm qərarları qəbul edəcək. Microsoft-un reaktiv xidmətlərinə aşağıdakı cədvəldə göstərilən fəaliyyətləri həyata keçirən Microsoft daxil ola bilər, lakin Müştəri reaktiv xidmətləri təmin edərkən Microsoft-un Müştəriyə potensial təhlükəsizlik hadisəsinin araşdırılmasında kömək etmək üçün müvafiq qaydada öz yanaşmasını dəyişdirə biləcəyini qəbul edir və razılaşıır:

Xidmət	Yüksək səviyyəli əhatə dairəsi («Əhatə dairəsinin daxilindəki sahələr»)
<p>Kibertəhlükəsizlik hadisəsi Cavab</p>	<p>Təhlükəsizlik hadisəsindən sonra yerli Windows mühitlərinin uzaqdan, reaktiv araşdırılması. Qiymətləndirməyə iş stansiyaları, serverlər və domen nəzarətçiləri, habelə iştirakçı komandanın şəxsi qərarı ilə Linux mühitləri daxildir.</p> <p>Qiymətləndirmə aşağıdakıları təmin edir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Təhdid axtarışı və maraq doğuran mexanizmlərin məhkəmə təhlili • Şübhəli faylların əksinə layihələndirilməsi • Təhlükənin xüsusi təhlili • Active Directory sisteminin təhlükəsizlik konfigurasiyasının qiymətləndirilməsi • Mümkün olduqda, fəal hücum ssenarilərində saxlama mərhələləri üzrə rəhbərlik <ul style="list-style-type: none"> • Yalnız 8 saat ərzində eyni 4 nəfərlik komanda ilə eyni əhatə dairəsi və fəaliyyətlərlə bir günlük birləşmə olan «1 gün ərzində kibertəhlükəsizlik hadisələrinə uzaqdan cavab» kimi də mövcuddur. Sonra istifadə etmək üçün öncədən satın alın bilər. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Qeyd: Yerində dəstək Müştəri «Kibertəhlükəsizlik hadisəsinə yerində cavab» kimi satın aldıqda və resurs mövcudluğundan asılı olaraq mövcuddur.</i>
<p>Office 365 – Hadisə Cavab</p>	<p>Təhlükəsizlik hadisəsindən sonra tək O365 icarəçisi də daxil olmaqla, Office 365/Azure AD (AAD) mühitlərinin uzaqdan, reaktiv tədqiqi.</p> <p>Qiymətləndirmə aşağıdakıları təmin edir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Şübhəli istifadəçilərin və potensial təhlükə altında olan hesabların araşdırılması • O365 xidmətləri üzrə əsas məlumat nöqtələrinin tədqiqi • O365 quruluşunun təhlükəsizlik komponentlərinin qiymətləndirilməsi • O365 xidmətlərini qorumaq üçün risklərin idarə edilməsi üzrə tövsiyələr • Yüksək riskli istifadəçilərin fərdi təhlükə profili • Mümkün olduqda, fəal hücum ssenarilərində saxlama mərhələləri üzrə rəhbərlik

<p>Kibertəhlükəsizlik əməliyyatları Xidmət</p>	<p>Təhlükənin uzaqdan, proaktiv qiymətləndirməsi və təhlükəsizlik vəziyyətinin nəzərdən keçirilməsi. Qiymətləndirməyə Defender for Endpoint (MDE) və Defender for Identity (MDI) tərəfindən dəstəklənən iş stansiyaları, serverlər və domen nəzarətçiləri daxildir.</p>
<p>Qiymətləndirmə aşağıdakıları təmin edir:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Maraq mexanizmlərinin məhdud məhkəmə təhlili • Şübhəli faylların təhlili • Təhlükənin xüsusi təhlili • Active Directory sisteminin təhlükəsizlik konfigurasiyasının qiymətləndirilməsi 	
<p>İş yeri - təhlükəsizlik böhranı və cavab məsələsi</p>	<p>Təhlükəsizlik böhranı hallarını və təhlükəsizlik hadisəsi zamanı necə reaksiya vermək lazım olduğunu başa düşmək üçün 3 (üç) günlük interaktiv sinif təcrübəsi təqdim edən uzaqdan, proaktiv seminar.</p>

Təhvil veriləcək elementlər

«İş yeri - təhlükəsizlik böhranı və cavab məsələsi» üçün:

- İştirakçının rəqəmsal iş kitabı

Bütün digər çatdırılmalar üçün:

- Tələb edildikdə, çatdırılma qrupu tərəfindən risklərin qiymətləndirilməsi və/və ya aradan qaldırılması üçün tövsiyələr daxil ola biləcək əsas araşdırma nəticələrini ümumiləşdirərək Microsoft PowerPoint formatında hazırlanmış «brifinq» sənədi.
- Müştəriyə brifinqdə təsvir edilən məsələləri müzakirə etməsi üçün şifahi olaraq təqdimat edilən brifinq.
- Texniki cəhətdən mümkün və dəstəkləyici məlumatlar mövcuddursa, tapşırığın icrası zamanı təhlil edilən müvafiq dəstəkləyici məlumatların və faylların yerini müəyyən edən və sənədləşdirən vaxt qrafiki sənədi.

Həmçinin «Kibertəhlükəsizlik hadisələrinə cavab» və «Kibertəhlükəsizlik əməliyyatları xidməti» tərəfindən təmin edilir:

- Texniki səbəblərdən yaradıla bilmədiyi nadir hallar istisna olmaqla, nəticələrə dair texniki məlumatları göstərən Microsoft PowerBI alət paneli.

Müştəri Nəticələri qəbul etməməyi seçmədiyi halda, nəticələr (yuxarıda müəyyən edildiyi kimi) Kibertəhlükəsizlik hadisəsinə cavab tapşırığının bağlanmasından sonra 10 (on) təqvim günü ərzində çatdırılacaq. Müştərinin Nəticələri qəbul etməmək seçimi heç bir halda Microsoft-un təqsiri deyil və Microsoft və Müştəri tərəfindən əksi razılaşdırılmadığı halda, Microsoft-un sözügedən Nəticələri çatdırmaq öhdəliyi, tapşırığın son günündən 10 təqvim günü sonra başa çatır.

Əhatə dairəsindən kənar xidmətlər

Microsoft Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətlərini peşəkar qayğı və bacarıqla yerinə yetirəcək; lakin Müqavilədə qeyd edilənlərin heç biri Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətlərinin icazəsiz giriş və ya idarəetmənin baş verdiyi yerlərdə bütün təhlükəsizlik və ya şəbəkə təhdidlərini, zəiflikləri və ya müdaxilələri aşkar edəcəyinə və ya müəyyən edəcəyinə, məlumatların şifrəsini açacağına və ya bərpa edəcəyinə, əməliyyatları bərpa edəcəyinə və ya Müştərinin sistemlərinə nəzarəti qaytaracağına zəmanət vermir. «Əhatə dairəsi daxilindəki sahələr»də açıq şəkildə qeyd olunmayan hər hansı sahə əhatə dairəsi xaricindədir. Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətləri üçün əhatə dairəsindən kənar sahələrə bunlarla məhdudlaşmadan aşağıdakılar daxildir:

- Şəbəkə avadanlığının təhlili
- Köhnə (dəstəklənməyən) əməliyyat sistemləri ilə işləyən son nöqtələrin geniş təhlili
- Şifrələnmiş fayllar və ya hostlar üçün şifrədən çıxarma dəstəyi, o cümlədən fərdi şifrədən çıxarıcıların təmin edilməsi
- Təcavüzkarın şəxsiyyəti, məqsədi və ya mənsəyi daxil olmaqla əlamətləri
- Məhsul sınaqları istisna olmaqla, məhsul lisenziyaları (Microsoft və ya qeyri-Microsoft) mövcudluqdan asılıdır
- Təhlil zamanı istifadə edilən avadanlıq
- Daimi və ya davamlı təhlükəsizlik monitorinqi, İş orderi bağlandıqdan sonra monitorinq və/və ya standart iş saatlarından kənar, səhər 8-dən axşam 5-ə qədər monitorinq. Sakit okean standart saati (və ya qarşılıqlı razılığa əsasən başqa saat qurşağı).
- Mənbə kodun gözdən keçirilməsi
- İT sistemlərin texniki və/və ya quruluş dizaynı
- Mütəxəssislərin ifadəsi və ya məhkəmədə qanuni qəbul edilməzliyə dair sübut standartlarına cavab verən hər hansı iş daxil olmaqla, məhkəmə işində dəstək və ya köməkçi xidmətlər
- Biznes tətbiqinin təhlükəsizliyi
- Fərdi layihələrin layihə idarəçiliyi
- Sınaq fəaliyyətləri
- Aktivlərin aşkarlanması və inventarlaşdırılması
- Bu iştirak prosesində müəyyən edilə bilən fərdi layihə təşəbbüsləri üçün Məlumat sorğusu və ya Təklif sorğusu üzrə sənədlərin hazırlanması
- Hər hansı tənzimlənən xidmətin və ya fəaliyyətin təmin edilməsi. Microsoft heç bir ölkədə, bölgədə və ya əyalətdə özəl müstəntiq, hüquq məsləhətçisi və ya auditor kimi lisenziya və sertifikatla malik deyil və xüsusi lisenziya tələb edilə bilən tənzimlənən təhqiqat xidmətləri, hüquqi məsləhət, audit və ya daxili nəzarət üzrə məsləhət xidmətləri və ya mühəndislik xidmətləri göstərə bilməz.
- Mühəndisin Çatdırılma Meneceri tərəfindən istiqamətləndirilmədiyi və təsdiq edilmədiyi halda həftə sonu işi

Müştəri öhdəlikləri

- Lazım olduqda, yalnız bulud üçün Azure AD hesablarını Qlobal İnzibatçı icazələri ilə təmin edin.
- Hadisəyə cavab tapşırığı üçün tələb olunan alətləri uzaqdan yerləşdirmək üçün əməliyyat həlli (məsələn, SCCM, Active Directory GPO və ya digərləri).
- Microsoft Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətlərinin çatdırılması komandası tərəfindən göstərilən və təmin edilən xüsusi təhlil alətlərin yerləşdirilməsi. Hər bir müvafiq iştirak üçün tələb olunan alətlər çatdırılma komandası tərəfindən təfərrüatlı şəkildə təqdim olunacaq və Müştəri (1) alətlərin hər hansı Müştəri cihazının etibarlılığına və ya mövcudluğuna təsir etməməsini təmin etmək üçün

sınaq keçirəcək və (2) alətləri Microsoft tərəfindən təmin edilmiş əhatə dairəsinə uyğun olaraq quraşdıracaq.

- Müştərilər, Microsoft Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətləri mövcud olduğu halda, onların sığorta siyasəti ilə əhatə olunub-olunmadığını müstəqil şəkildə təsdiq etməlidir.
- Əgər Müştəri Kibertəhlükəsizliyə Dəstək Xidmətlərinin Müştərinin istehsal mühitində və ya istehsal məlumatları ilə yerinə yetirilməsini tələb edərsə, bu zaman Microsoft-un bu mühitdə və/və ya bu məlumatlarla işləməsindən əvvəl Müştəri (1) Microsoft-u bu mühit və/və ya məlumatla işləməsi üçün müvafiq təlimatlar və Müştəri nəzarəti resursları təqdim etməli və (2) bu mühitin və/və ya məlumatların etibarlı ehtiyat nüsxəsinə malik olmasını təmin etməlidir.
- Təhlükəsizlik hadisəsinə cavab verənlərin digər hadisələrə cavab verən satıcılar kimi üçüncü tərəflər tərəfindən yaradılan çətinliklərdən azad şəkildə standart protokollarının bir hissəsi kimi tətbiq etdiyi məhkəmə istintaq proseslərini və prosedurlarını tam şəkildə yerinə yetirməsi üçün tam səlahiyyət. Müştərinin Microsoft-a öz işlərini yerinə yetirmək üçün tam səlahiyyət verməməsi xidmətin gecikmələri və ya qeyri-adekvat nəticələrə səbəb ola bilər.
- Təhlükəsizlik böhranı və Cavab tapşırığı və ya hər hansı başqa Kibertəhlükəsizlik Cavabı üçün Müştəri bu tapşırıq nəticəsində hazırlanmış hər hansı material, nəticə və ya qeydlərin məxfi məlumat kimi qəbul ediləcəyi, yalnız Müştərinin daxili biznes məqsədləri üçün istifadə olunacağı və Microsoft-un əvvəlcədən yazılı razılığı olmadan hər hansı üçüncü tərəfə paylanmayacağı, nümayiş etdirilməyəcəyi və ya başqa şəkildə ötürülməyəcəyi ilə razılaşır. Bundan əlavə, Müştəri qeyd olunan materialda olan əqli mülkiyyət hüququ bildirişləri də daxil olmaqla, heç bir bildirişi dəyişdirməyəcək, silməyəcək və ya gizlətməyəcək.

2.4 Çoxsaylı ölkələrə dəstək

Çoxsaylı ölkələrdə dəstək xidmətlərinə ümumi baxış

Microsoft-un Unified Enterprise 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 Vahid dəstəyi üçün İş orderinə əsasən müqavilə bağladığınız Dəstək məntəqəsidir.
- **Aşağı axın:** Bu, xidmətləri qəbul etmək üçün Host məkanından fərqli olan, İş orderinizdə Microsoft Unified Enterprise dəstəyi almanız üçün təyin edilmiş dəstək məkanıdır 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 İş orderində təsvir edilmiş Dəstək məkanına çatdırıla bilər və Host tərəfindən aşağıdakı düzəlişlər edilməklə Microsoft Unified Enterprise 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 Host daxil olmaqla və başqa yerlərə uzaqdan təmin edilə bilər.
- **Xidmət Çatdırılmasının İdarə edilməsi (SDM):** İş orderində qeyd edildiyi kimi SDM təyin edilmiş Host və Aşağı dəstək məkanlarına çatdırıla bilər. İlkin paketinizə daxil edilən XCI 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 alın bilər və təyin edilmiş Dəstək məkanına çatdırılacaqdır. Resursların mövcudluğu və yuxarıdakılara əsaslanır.

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

- **Profilaktik Xidmətlər**
 - Siz kəmiyyəti İş orderinizdə qeyd edilən və İş orderində qeyd edilən Dəstək xidmətlərində mövcud olan Proaktiv xidmətləri ala bilər bilərsiniz,
 - Vergi istisnası olan yerlər üçün proaktiv xidmətlər aşağı axın müqaviləsi üçün İş Orderində müəyyən ediləcək.
- **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 alın bilər. Mövcudluğa əsaslanır. Başqa məhdudiyyətlər 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)ınızda 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. Bölmənə 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 Sifarişində 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.

2.5 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 hesabının eyniləşdirmə 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 Unified Enterprise 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

- daşdıđınızı 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 günündən 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 vermisinizsə və onu başqa xidmət növünə dəyişmək istəyirsinizsə, mövcud olan hallarda və xidmət çatdırma resursu ilə razılaşıdırılmaqla, eyni qiyməti alternativ xidmətə tətbiq edə bilərsiniz.
 - 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 razılaşıdırılmışdır 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.
 - Əlavə rekvizitlər və fərzilləyər müvafiq Nümayişlərdə göstərilə bilər.

2.6 Sizin məsuliyyətləriniz

Microsoft-un Vahid dəstək xidmətlərinin faydalarının optimallaşdırılması sizin müvafiq nümayişlərdə qeyd edilənlərdən əlavə aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməyiniz üçün lazımdır. Aşağıdakı məsuliyyətlərə əməl etməmək xidmətlərin gecikdirilməsi ilə nəticələnə 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 kontaktlarınızın 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 çıxışlarının 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.

© 2023 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.