

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა (USSD)

2025 წლის
იანვარი

სარჩევი

1 ამ დოკუმენტის შესახებ	3
2 მომხმარებლის წარმატება და მხარდაჭერის სერვისები.....	4
2.1 როგორ შეიძინოთ	4
2.2 მოქნილი საფასური (Flex allowance)	5
2.3 Microsoft გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა	6
2.4 კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები.....	18
2.5 გაძლიერებული გადაწყვეტები	30
2.6 გაერთიანებული საერთაშორისო პროგრამა.....	39
შესავალი	39
პროგრამის სტრუქტურის მიმოხილვა	39
საერთაშორისო ხელშეკრულების დამატებითი წესები და პირობები.....	40
2.7 დამატებითი წესები და პირობები	41
დანართი A: სერიოზულობის ტიპების დიაგრამები	46
დანართი B: წარმატების მართვის სერვისები	54

1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას მხარდაჭერის სერვისების შესახებ, რომელთა შექმნა შესაძლებელია Microsoft-ისგან. მნიშვნელოვანია გაეცნოთ შექმნილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობაზე უარის თქმას, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენ მიერ შექმნილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების სამუშაო შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

გაითვალისწინეთ, ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. იმის დასადგენად, თუ რომელი სერვისების შექმნაა ხელმისაწვდომი თქვენს რეგიონში, გთხოვთ, დაუკავშირდეთ თქვენს Microsoft-ის წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

2 მომხმარებლის წარმატება და მხარდაჭერის სერვისები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისები (მხარდაჭერის სერვისები) წარმოადგენს სრულყოფილი კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების კომპლექტს, რომელიც აჩქარებს თქვენს გადასვლას ქლაუდზე, ახდენს თქვენი IT გადაწყვეტების ოპტიმიზაციას, გეხმარებათ ტექნოლოგიის გამოყენებაში იმისათვის, რომ მოხდეს ახალი ბიზნეს შესაძლებლობების რეალიზაცია IT-ის ფუნქციონირების ციკლის ნებისმიერ ეტაპზე. ჩვენი მხარდაჭერის სერვისები მორგებულია თქვენს სპეციფიკურ მოთხოვნილებებზე და დაგეხმარებათ მიიღოთ მაქსიმუმი თქვენი Microsoft-ის ინვესტიციიდან. ჩვენი მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- **პროაქტიული სერვისები:** ეს სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის გაუმჯობესებაში
- **წარმატების მართვის სერვისები:** ეს სერვისი შექმნილია დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის.
- **პრობლემის მოგვარების სერვისები:** ეს სერვისები უზრუნველყოფენ პრიორიტეტულ 24x7 პრობლემის გადაჭრას, რათა შემცირდეს შეფერხების დრო და უზრუნველყოფილი იყოს სწრაფი რეაგირება.

2.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, პროაქტიული სერვისებით, კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისებით და გაფართოებული გადაწყვეტებით, რომლებიც ხელმისაწვდომია შესაძენად არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში და ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების სამუშაო შეკვეთაში. თითოეული პაკეტის დეტალები ქვემოთაა აღწერილი:

- **საბაზისო პაკეტი:** ეს პაკეტი მოიცავს ჩვენს ძირითად მხარდაჭერის სერვისებს.
- **პროაქტიული სერვისები:** ეს მოიცავს დამატებით მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც შეიძლება დაემატოს საბაზისო პაკეტს საჭიროებისამებრ.
- **კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები:** პროაქტიული და რეაგირების სერვისების ერთობლიობა, რომელიც ფარავს კონკრეტულ სამუშაო დატვირთვას, ღონისძიებას ან Microsoft-ის პროდუქტს, რომელიც საჭიროების შემთხვევაში შეიძლება დაემატოს საბაზისო პაკეტს.
- **გადღიერებული გადაწყვეტები:** ეს მოიცავს სიღრმისეულ მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც შეიძლება დაემატოს საბაზისო პაკეტს საჭიროებისამებრ.

გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ არსებული საბაზისო პაკეტის ხელშეკრულების შესაბამისად შესყიდვისთვის ხელმისაწვდომი სერვისები ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების სამუშაო შეკვეთაში. თუ თქვენ გაქვთ შეკითხვები, თუ რომელი სერვისების შეძენაა შესაძლებელი, გთხოვთ, დაუკავშირდეთ თქვენს Microsoft-ის წარმომადგენელს.

ცხრილი 1 - მხარდაჭერის სერვისების განსაზღვრებები

ელემენტი	განსაზღვრება
საბაზისო პაკეტი	პროაქტიული, რეაგირების და წარმატების და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში გამოყენებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა.
პროაქტიული სერვისები	თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის სერვისები, მათ შორის რეაგირების სერვისები, შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.
კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები	პროაქტიული და რეაგირების სერვისების ერთობლიობა, რომელიც ფარავს კონკრეტულ სამუშაო დატვირთვას, ღონისძიებას ან Microsoft-ის პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენი მხარდაჭერის საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია, როგორც „+“.
გაძლიერებული გადაწყვეტები:	მხარდაჭერის სერვისები, რომელიც ფარავს Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია როგორც „+“.
საერთაშორისო პროგრამა	Unified-ის საერთაშორისო პროგრამა გთავაზობთ თქვენს სამუშაო დავალებაში (ან სამუშაო დავალებებში) გაწერილი სერვისების სასურველ ტერიტორიებზე განაწილების და ხელშეკრულებების გაფორმების ვარიანტებს. საერთაშორისო პროგრამის შესახებ მეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ ნაწილი 2.6.

2.2 მოქნილი საფასური (Flex allowance)

მოქნილი საფასური არის თქვენი საბაზისო პაკეტის ფასის მოქნილი ნაწილი, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისების, პროაქტიული სერვისების, გაძლიერებული გადაწყვეტების, პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შესაძენად სერვისების შეძენის დროს. თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენელი მოგაწვდით მეტ დეტალს, თუ როგორ უნდა გამოიყენოთ მოქნილი საფასური თქვენს ხელშეკრულებაში.

თქვენი მოქნილი საფასურის განაწილებისთვის შემდეგი პირობები მოქმედებს:

- **პროაქტიული კრედიტები ან მორგებული პროაქტიული სერვისები:** თქვენი მოქნილი საფასურის 20%-მდე ან 50 000 აშშ დოლარი, რომელიც უფრო მეტია, შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შეძენისთვის.
- **ყოველწლიური განაწილება:** მოქნილი საფასური გამოიყოფა ყოველწლიურად და ნებისმიერი სერვისის, რომელზეც მოქნილი საფასური გამოიყენება, უნდა იქნეს გამოყენებული შესაბამისი წლიური ვადის განმავლობაში.
- **წარმატების მართვის სერვისები:** მოქნილი საფასური არ შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიწოდების მართვის სერვისებისთვის, როგორც განსაზღვრულია ამ დოკუმენტში.
- **სერვისების გაცვლა:** თუ შეუკვეთეთ ერთი ტიპის სერვისის მოქნილი საფასურით და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული სერვისის მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- **განაწილების ბოლო ვადა:** ყველა შესაძლო მოქნილი საფასური უნდა იყოს განაწილებული ხელშეკრულების დადების ვადისთვის, წინააღმდეგ შემთხვევაში ის გაუქმდება.

2.3 Microsoft გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია პუნქტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი მხარდაჭერის სერვისების პაკეტის კომპონენტებს. ასევე ჩამოთვლილია სერვისები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს ან დაემატოს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში. თქვენი საბაზისო პაკეტის ნაწილი მოიცავს მოქნილ საფასურს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ პროაქტიული სერვისების (აღნიშნულია „+“-ით), კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისების, გაძლიერებული გადაწყვეტების სერვისებისა და/ან მორგებული პროაქტიული სერვისების დასამატებლად თქვენს საბაზისო პაკეტში. საბაზისო პაკეტში შემავალი სერვისები მონიშნულია „✓“ სიმბოლოთი წინამდებარე ნაწილში. ჩვენი მხარდაჭერის სერვისები მოიცავს შემდეგს:

- **პროაქტიული სერვისები:** ეს სერვისები გენმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. შემდეგი პროაქტიული სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ადგილზე მიტანა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა სერვისისთვის და ყველა ადგილას. მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ სხვა რამ არ არის შეთანხმებული წერილობით, და დამატებითი საფასურის გადახდით, თუ პირდაპირ არ გაიყიდა, როგორც ადგილზე მიწოდებული სერვისი.
- **დაგეგმვის სერვისები:** დაგეგმვის სერვისები უზრუნველყოფს თქვენი ამჟამინდელი ინფრასტრუქტურის, მონაცემების, პროგრამებისა და უსაფრთხო გარემოს შეფასებასა და შემოწმებას, აღდგენის, განახლების, გადატანის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

ცხრილი 2 - მხარდაჭერის სერვისების ტიპები

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> კონცეფციის დასაბუთება: ამ დავალების მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტის მიზანშეწონილობა. მტკიცებულების ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ისინი ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები. 	+
<ul style="list-style-type: none"> არქიტექტურული სერვისები: ჩართულობა, სტრუქტურირებული, როგორც დისკუსიების სერია, რომელსაც უძღვება Microsoft-ის ექსპერტი. ჩვენი ექსპერტები იმუშავებენ მომხმარებლებთან, რათა ბიზნესის მოთხოვნები გადაიტანონ მორგებული გადაწყვეტის არქიტექტურაში, რაც დააჩქარებს განლაგების წარმატებას. ეს დისკუსიები შეიძლება მოიცავდეს ტექნიკური მოთხოვნების შეფასებას, არსებული არქიტექტურის დიზაინის შესწავლას და გამოცდილი ტექნიკური ინფორმაციის მიწოდებას გადაწყვეტის არქიტექტურის საუკეთესო პრაქტიკაში. ეს პროცესი მიზნად ისახავს ტექნიკური გადაწყვეტის დიზაინის შექმნას, რომელიც შეესაბამება მოცემულ მიზნებსა და ამოცანებს და წარმოადგენს გადამწყვეტ სარეკომენდაციო დოკუმენტს წარმოების განლაგების ფაზისთვის. 	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტების დაპროექტების, გაშლის, გადატანის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

ცხრილი 3 - განხორციელების სერვისების ტიპები

განხორციელების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> გაცნობის სერვისები: უზრუნველყოფს მოკლევადიან დახმარებას გაშლაში, გადატანაში, განახლებაში ან მახასიათებლების განვითარებაში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დახმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით. 	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ტექნომსახურების სერვისები

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

ცხრილი 4 - ტექნომსახურების სერვისების ტიპები

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> შეფასება მოთხოვნისამებრ: ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმა, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზს, თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების სერვისის გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა შეიძლება უზრუნველყოს დახმარება ამ სერვისის თავდაპირველ დაყენებაში. მოთხოვნისამებრ შეფასებასთან ერთად, დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, ადგილზე არსებული Microsoft-ის რესურსი (ორ დღემდე ვადით) ან Microsoft-ის დისტანციური რესურსი (ერთ დღემდე ვადით) მზადაა დახმარება გაგიწიონ მონაცემების ანალიზისა და გამოსწორების რეკომენდაციების პრიორიტიზირებაში, თქვენი სერვისების ხელშეკრულების შესაბამისად. გაითვალისწინეთ, რომ ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> შეფასების პროგრამა: შეფასება აფასებს თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელებას, ოპერაციებს ან ცვლილებების მართვას, Microsoft-ის პრაქტიკულ რეკომენდაციებზე დაყრდნობით. შეფასების დასრულებისას, Microsoft-ის რესურსი იმუშავებს უშუალოდ თქვენთან, რათა აღმოიფხვრას შესაძლო პრობლემები და მომზადდეს ანგარიში, რომელიც შეიცავს თქვენი გარემოს ტექნიკურ შეფასებას, რომელშიც, ასევე, შეიძლება შედიოდეს მდგომარეობის გამოსწორების გეგმა. 	+
<ul style="list-style-type: none"> ოფლაინ შეფასება: ეს სერვისი უზრუნველყოფს თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატურ შეფასებას, იმ მონაცემების საფუძველზე, რომლებიც დისტანციურად ან Microsoft-ის რესურსებით შეგროვილია თქვენთან ადგილზე. შეგროვილი მონაცემები ანალიზდება ობიექტზე არსებული ხელსაწყოების გამოყენებით Microsoft-ის მიერ, რომელიც ადგენს ანგარიშს აღმოჩენილი ხარვეზების და მათი აღმოფხვრის რეკომენდაციების შესახებ. 	+
<ul style="list-style-type: none"> პროაქტიული მონიტორინგი: ეს სერვისი უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის ინსტრუმენტებს და რეკომენდაციებს სერვერზე ინციდენტების 	+

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<p>მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს გეხმარებათ, შექმნათ ინციდენტის მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ სტაბილური ტექნიკური გუნდი.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP): ეს სერვისი უზრუნველყოფს თქვენს თანამშრომლებთან ერთად თქვენი დაგეგმვის, დიზაინის, განხორციელების ან ოპერატიული პროცესების მიმოხილვას Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის შესაბამისად ეს განხილვა ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით. 	+
<ul style="list-style-type: none"> რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც სერვისი): ეს სერვისი უზრუნველყოფს თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატურ შეფასებას დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. Microsoft აანალიზებს შეგროვებულ მონაცემებს, რათა შექმნას მიგნებების ანგარიში, რომელიც შეიცავს გამოსწორების რეკომენდაციებს. ეს სერვისი ხელმისაწვდომია ადგილზე ან დისტანციური მიწოდებით. 	+

✓ - მოცემულია თქვენი საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისების მიზანია დაეხმაროს მომხმარებლებს მიაღწიონ მათი ტექნოლოგიური ინვესტიციის ოპტიმალურ გამოყენებას. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და იდენტიფიკაციას.

ცხრილი 5 - ოპტიმიზაციის სერვისების ტიპები

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> დანერგვის სერვისები: განხორციელების მხარდაჭერის სერვისები უზრუნველყოფს სერვისების ნაკრებს, რომელიც გეხმარებათ შეაფასოთ საკუთარი ორგანიზაციის შესაძლებლობა, რომ გარდაქმნათ, აკონტროლოთ და გააუმჯობესოთ Microsoft-ის ტექნოლოგიების შექმნასთან დაკავშირებული ცვლილებები. ეს მოიცავს მხარდაჭერას თქვენი განხორციელების სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ცვლილებების ადამიანურ ფაქტორთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც აქვთ 	+

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>ექსპერტიზა, ცოდნა და დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი განხორციელების პროგრამის მხარდასაჭერად.</p>	
<p>• განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები:</p> <p>ჩვენ ვთავაზობთ სერვისებს, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში. ეს სერვისები მოიცავს შემდეგს:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ DevOps შესაძლებლობების შეფასება: შეფასება, რომელიც ეხმარება მომხმარებლებს გააცნობიერონ მიმდინარე შესაძლებლობები პროგრამული უზრუნველყოფის გამოშვების მთელი სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში და სწრაფად დაადგინონ გაუმჯობესების შესაძლებლობები Microsoft DevOps პრაქტიკის საფუძველზე. ○ შემუშავების მხარდაჭერის დახმარება: დახმარების მიწოდება ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის პლატფორმაზე; სპეციალიზებულია Microsoft-ის შემუშავების ინსტრუმენტებსა და ტექნოლოგიებში. იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ○ შემუშავების პლატფორმის კონსულტაცია: იძლევა მითითებებს დასახმარებლად Microsoft-ის შემუშავების პლატფორმის სრული პოტენციალის გამოყენებაში, შემუშავების სიჩქარის ზრდაში, გლობალური სერვისების დანერგვაში და ციფრულ ტრანსფორმაციაში. იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში 	+
<p>• IT სერვისების მართვა:</p> <p>ჩვენი თანამედროვე IT სერვისების მართვის ნაკრების მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი ტრადიციული IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლების, მოქნილობის, ხარისხის მიღწევის და ოპერაციებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. ამ სერვისის მიწოდება შეიძლება დისტანციური ან ადგილზე წარმოებული საკონსულტაციო სესიების ან სემინარების მეშვეობით, რის შედეგადაც მიიღწევა თქვენი მონიტორინგის, ინციდენტების მართვის ან მომსახურების სამსახურის პროცესების ოპტიმიზაცია ღრუბელზე დაფუძნებული სერვისების დინამიკის სამართავად პროგრამის ან სერვისის გლობალურ ქსელში გადატანისას. IT სერვისების მართვის სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების მორგებული პროგრამის ელემენტი, რომელიც</p>	+

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.	
<ul style="list-style-type: none"> უსაფრთხოების სერვისები: Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტებების პორტფელი მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. ჩვენი უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა განაახლონ და დაიცვან თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. ეს სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების მირგებული პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში. 	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

საგანმანათლებლო სერვისები

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

ცხრილი 6 - საგანმანათლებლო სერვისების ტიპები

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> განათლება მოთხოვნისამებრ: ონლაინ სასწავლო მასალების ნაკრებსა და ონლაინ ლაბორატორიებზე წვდომა სემინარის ბიბლიოთეკის ციფრული პლატფორმიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ვებ-ტრანსლაციები: წვდომა Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიებზე, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიური თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად ონლაინ. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ჰაკათონები: ეს სერვისი ხელს უწყობს ინოვაციური გზების შესწავლას, რომლებითაც მომხმარებლებს შეუძლიათ გამოიყენონ Microsoft-ის ტექნოლოგია თავიანთი კონკრეტული ბიზნეს გამოწვევების 	+

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>ეფექტურად მოსაგვარებლად. ეს მიიღწევა ინტერაქტიული, აქტივობაზე დაფუძნებული სერვისებით, რომლებიც იყენებენ რეალური სამყაროს ან მომხმარებლების სპეციფიკურ სცენარებს. ეს სერვისები მოუწოდებს მომხმარებლებს ჩაერთონ სწრაფ და მრავალჯერად თანამშრომლობაში ტექნოლოგიების ექსპერტებთან, რათა იპოვონ კრეატიული გადაწყვეტები მათი საჭიროებებისთვის.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ტექნიკური განახლების ინსტრუქციები განმეორებადი ინსტრუქციები, რომლებიც ყოველი გამოშვების მოხმარებისას აწვდის კლიენტებს ინფორმაციას უახლესი დამატებებისა და მათი გლობალური ქსელის დანერგვის მოახლოებული ცვლილებების შესახებ, რაც მათ საშუალებას აძლევს გამოიყენონ ახალი შესაძლებლობები მეტი პროდუქტიულობისთვის ან აღმოფხვრან დაბრკოლებები მიმდინარე გამოყენების გასაფართოების მიმართ ყველა მომხმარებლისთვის. მიწოდებულია დისტანციურად Microsoft-ის ინჟინრის მიერ. 	+
<ul style="list-style-type: none"> ილუსტრირებული ლექციები: ეს არის ჩვეულებრივ ერთდღიანი ინტერაქტიული სესიები, რომლებიც ფარავს პროდუქტს და მხარს უჭერს თემებს, რომლებიც მოწოდებულია ლექციისა და სადემონსტრაციო ფორმატში. ისინი ლაივში მიწოდებულია Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ. 	+

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> სემინარები: ჩვენი მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სემინარები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შექმნა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია სამუშაო შეკვეთაში. გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ სემინარების ჩაწერა შესაძლებელია სათანადო შეტყობინებისა და თანხმობის შემდეგ (და გარკვეული რეგიონებისთვის, დამატებითი წერილობითი ნებართვით). იხილეთ დამატებითი წესები და პირობები 	+

- ✓ - მოცემულია თქვენი საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
- + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

დამატებითი პროაქტიული სერვისები

ცხრილი 7 - დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> მორგებული პროაქტიული სერვისები (ტექნომსახურების, ოპტიმიზაციისა და საგანმანათლებლო სერვისები): ეს სერვისი იძლევა განსაზღვრულ კავშირს Microsoft-ის რესურსებთან, მომხმარებლის მითითებით სერვისების პირადად ან ონლაინ მიწოდების მიზნით, რომლებიც სხვაგვარად არ არის აღწერილი წინამდებარე დოკუმენტში. აღნიშნული დავალებები მოიცავს ტექნომსახურების, ოპტიმიზაციისა და საგანმანათლებლო სერვისის ტიპებს. 	+
<ul style="list-style-type: none"> მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი: ჩვენი მორგებული ტექნოლოგიური დახმარების სერვისი მხარს უჭერს მომხმარებელთა ბიზნეს მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, სამუშაო დატვირთვის ოპტიმიზაციას, დანერგვას ან მხარდაჭერის შესაძლებლობას. ის მიეწოდება Microsoft-ის რესურსის საშუალებით და ამ შეიძლება მოიცავდეს გეგმას და ტექნიკურ სახელმძღვანელოს, რომელიც მორგებულია მომხმარებლის გარემოსა და ბიზნესის მიზნებზე. 	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

ცხრილი 8 - სხვა პროაქტიული სერვისების ტიპები

სხვა პროაქტიული	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> პროაქტიული კრედიტები: პროაქტიული კრედიტები არის გადასაცვლელი სერვისები, რომელიც წარმოდგენილია კრედიტების სახით თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. პროაქტიული კრედიტები შეგიძლიათ გაცვალოთ ან გამოიყენოთ ერთ ან მეტ განსაზღვრულ დამატებით სერვისებზე, როგორც წინამდებარე დოკუმენტშია აღწერილი, და არსებული ტარიფებით, რომელიც დადგენილია თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენლის მიერ. დამატებითი სერვისის შერჩევის შემდეგ, ამ სერვისის ღირებულებას გამოვაკლებთ თქვენი საკრედიტო ბალანსიდან, უახლოეს ერთეულამდე დამრგვალებით. 	+

რეაგირების სერვისები

რეაგირების სერვისები გეხმარებათ თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და ჩვეულებრივ მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. შემდეგი რეაგირების სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული. გაითვალისწინეთ, რომ ყველა რეაგირების სერვისი მიეწოდება დისტანციურად.

ცხრილი 9 - რეაგირების სერვისების ტიპები

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> საკონსულტაციო სერვისები: მიიღეთ დახმარება ან მითითება, თუ როგორ უნდა დააკონფიგურიროთ ან გამოიყენოთ Microsoft-ის ტექნოლოგიის კონკრეტული ელემენტები. ჩვენი საკონსულტაციო სერვისი გთავაზობთ რჩევებს, რეკომენდაციებსა და საუკეთესო პრაქტიკას Microsoft-ის ტექნოლოგიური კომპონენტების გამოყენების შესახებ, რაც დაგეხმარებათ თავიდან აიცილოთ საერთო კონფიგურაციის შეცდომები და გააუმჯობესოთ კომპონენტებისა და სერვისების შესრულება. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ჩვენი საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურულ ინჟინერიას, გადაწყვეტის შემუშავებას ან პერსონალიზაციას. ეს სერვისები მოწოდებულია ელექტრონული ფოსტით, ჩატით ან ტელეფონით, ცოდნაზე 	✓

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>დაფუძნებული დანიშნულების სტატიების გამოყენებით და უზრუნველყოფილია საუკეთესო შედეგების საფუძველზე.</p> <p>საკონსულტაციო მხარდაჭერის მაქსიმალური დროა 6 საათი თითო ინციდენტზე.</p>	
<p>• პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერა:</p> <p>პრობლემების გადაჭრის მხარდაჭერის სერვისები შექმნილია იმისთვის, რომ დაგეხმაროთ კონკრეტული პრობლემების, შეცდომის შეტყობინებების ან ფუნქციონალური პრობლემების მოგვარებაში, რომლებიც არ მუშაობს ისე, როგორც ეს გამიზნულია Microsoft-ის პროდუქტებისთვის.</p> <p>ამ სერვისებზე წვდომისთვის, თქვენ უნდა შექმნათ ინციდენტის მოთხოვნა. ინციდენტის ინიცირება შეგიძლიათ ტელეფონით ან ინტერნეტის საშუალებით მოთხოვნის გაგზავნით. გაითვალისწინეთ, რომ მხარდაჭერის მოთხოვნები სერვისებზე და პროდუქტებზე, რომლებიც არ არის წარმოდგენილი სერვისების მხარდაჭერის მოქმედ ონლაინ პორტალზე, იმართება Microsoft სერვისების ონლაინ პორტალით და ისინი ექვემდებარება დანართ A-ში მითითებულ სერიოზულობის დონეებს.</p> <p>ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს Microsoft-ის რეაგირების დონეებს, პირველადი რეაგირების სავარაუდო დროებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენ პასუხს აგებთ იმის განსაზღვრაზე, თუ რა ზემოქმედებას აქვს ადგილი თქვენი ორგანიზაციის ბიზნესზე, ჩვენთან კონსულტაციით და Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინციდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ეს საჭიროა საქმიანობაზე ზემოქმედების გამო.</p> <p>ჩვენი საკონსულტაციო სერვისი გთავაზობთ რჩევებს, რეკომენდაციებსა და საუკეთესო პრაქტიკას Microsoft-ის ტექნოლოგიური კომპონენტების გამოყენების შესახებ, რაც დაგეხმარებათ თავიდან აიცილოთ საერთო კონფიგურაციის შეცდომები და გააუმჯობესოთ კომპონენტებისა და სერვისების შესრულება. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ჩვენი საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურულ ინჟინერიას, გადაწყვეტის შემუშავებას ან პერსონალიზაციას. ეს სერვისები მოწოდებულია ელექტრონული ფოსტით, ჩატით ან ტელეფონით, ცოდნაზე დაფუძნებული დანიშნულების სტატიების გამოყენებით და უზრუნველყოფილია საუკეთესო შედეგების საფუძველზე.</p> <p>თქვენი მოთხოვნის საფუძველზე, ჩვენ შეიძლება ვითანამშრომლოთ ტექნოლოგიის მომწოდებელ მესამე მხარეებთან სხვადასხვა მწარმოებლის მიერ მოწოდებულ პროდუქტებს შორის თავსებადობის</p>	<p>✓</p>

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<p>საკითხების გადასაჭრელად. თუმცა საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა წარმოადგენს მესამე მხარის პასუხისმგებლობას.</p> <p>ტერმინი "პირველი ზარის პასუხი" განისაზღვრება, როგორც საწყისი არაავტომატური კონტაქტი ტელეფონით ან ელექტრონული ფოსტით. სერიოზულობის განსაზღვრა და Microsoft-ის საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო დეტალურად აღწერილია ინციდენტებზე რეაგირების ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში.</p> <p>*მეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტების სერიოზულობის ტიპების ცხრილი დანართში A</p>	
<p>• რეაგირების მხარდაჭერის მართვა:</p> <p>ჩვენი რეაგირების მხარდაჭერის მართვა უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი მიწოდება. წარმატების მართვის სერვისები გამოყენებული იქნება რეაგირების მხარდაჭერის მართვისთვის, მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნისთვის.</p> <p>ინციდენტის სერიოზულობის დონეების შესახებ დამატებითი ინფორმაციისთვის იხილეთ ინციდენტებზე რეაგირების ცხრილები, რომლებიც მოცემულია დანართში A. სერიოზულობის C დონის ინციდენტებისთვის, სერვისი ხელმისაწვდომია Microsoft Resource-ზე მომხმარებლის მოთხოვნით სამუშაო საათების განმავლობაში, რომელსაც ასევე შეუძლია მოთხოვნისამებრ ესკალაციის განახლებების მოწოდება. სერიოზულობის 1 და A დონის ინციდენტებისთვის ავტომატურად ხდება გაძლიერებული დონის ესკალაციის ინიცირება. Microsoft-ის გამოყოფილი რესურსი ამის შემდეგ პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.</p> <p>არასამუშაო საათებში გახანგრძლივებული მხარდაჭერისთვის, შეგიძლიათ შეიძინოთ დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის საათები.</p>	✓
<p>• გამომწვევი მიზეზის ანალიზი:</p> <p>ინციდენტის დახურვამდე პირდაპირი მოთხოვნის შემთხვევაში, ჩვენ განვანხორციელებთ ერთი ინციდენტის პოტენციური გამომწვევის, ან დაკავშირებული პრობლემის სტრუქტურულ ანალიზს. თქვენ პასუხისმგებელი ხართ „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. გაითვალისწინეთ, რომ გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული</p>	+

რეაგირების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.	
<ul style="list-style-type: none"> • რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება: თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ დამატებითი საათების შეძენა რეაგირების მხარდაჭერის მართვის მისაღებად. ჩვენი რესურსები იმუშავებს დისტანციურად და მიაწოდებს სერვისს სამუშაო საათებში დროის ზონაში, რომელზეც შეთანხმებულია წერილობით. ეს სერვისი წარმოდგენილია ინგლისურ ენაზე და, თუ ხელმისაწვდომია, შეიძლება თქვენს სალაპარაკო ენაზეც იყოს მოწოდებული. გაითვალისწინეთ, რომ აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე. 	+

- ✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
- + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

წარმატების მართვის სერვისები

ცხრილი 10 – წარმატების მართვის სერვისები

წარმატების მართვის სერვისები	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> • წარმატების მართვის სერვისები: ეს სერვისები შედის თქვენს ხელშეკრულებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. წარმატების მართვის სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ. ამ რესურსებმა შეიძლება იმუშაოს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით. <p>* გთხოვთ იხილოთ დანართი B, რომ გაიგოთ მეტი წარმატების მართვის სერვისების და შედეგების შესახებ.</p>	✓

- ✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.
- + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

2.4 კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები

საბაზისო პაკეტით გათვალისწინებული სერვისების ან დამატებითი სერვისების გარდა, სურვილისამებრ შეგიძლიათ შეიძინოთ შემდეგი კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები. კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში, თუ ეს გაწერილია ქვემოთ.

ცხრილი 11 – კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები

სერვისი	დაგეგმვა
<p>• კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Platform-ისთვის („კმს Azure Platform-ისთვის“) და კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Platform Plus-ისთვის („კმს Azure Platform Plus-ისთვის“); წარსულში ცნობილი, როგორც „Azure Engineering Direct“ (AED):</p> <p>მიმოხილვა და დაფარვის სფერო</p> <p>კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Platform-ისთვის (შემდგომში მოხსენიებული, როგორც „კმს Azure Platform-ისთვის“) და კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Platform Plus-ისთვის (შემდგომში მოხსენიებული, როგორც „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“) უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft Azure წარმოების გარემოს ძირითადი სამუშაო დატვირთვებისთვის, რომელიც მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას უშუალოდ Azure სერვისების საინჟინრო გუნდთან.</p> <p>სერვისების „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ მიზანია დააჩქაროს მომხმარებელთა მიერ გააქტიურებული Azure სერვისების ამოქმედების პროცესი „კმს Azure Platform-ისთვის“ გუნდის ძლიერი ტექნიკური უნარ-ჩვევების, მომხმარებლის საფუძვლიანი ცოდნის და Azure-ს ძირითადი საინჟინრო ორგანიზაციის ჩართვის საშუალებით. ეს „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისებს საშუალებას აძლევს დაიცვან მომხმარებლის ინტერესები ინჟინერიის სფეროში და შესთავაზონ მათ პერსონალიზებული კონსულტაციები მათი ტექნიკური ბიზნეს საჭიროებების უკეთ დაკმაყოფილებისთვის.</p> <p>ეს გაძლიერებული სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება მხოლოდ მომხმარებლის ყველა სათანადოდ ლიცენზირებული, კომერციულად და საჯაროდ ხელმისაწვდომი Microsoft Azure პროდუქტისა და ქლაუდ-სერვისის გამოწერისთვის, როგორც ეს აღწერილია სამუშაო შეკვეთის დანართში A და შექმნილია მომხმარებლის ან მომხმარებელთან აფილირებული პირის მიერ: i) ლიცენზიის გააქტიურებისა და ხელშეკრულებების შესაბამისად, როგორც მითითებულია დანართში A; და ii) ამ სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. ასეთი პროდუქტები და გამოწერები გამორიცხავენ იმ პროდუქტებსა და გამოწერებს, რომლებიც შექმნილია ნებისმიერი იმ მხარის მიერ, რომელიც არ წარმოადგენს მომხმარებელთან აფილირებულ პირს მხარდაჭერის სერვისის დაწყების თარიღისთვის, რომელიც შემდგომში მოხსენიებული იქნება, როგორც „გააქტიურებული გამოწერები“.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

სერვისი	დაგეგმვა
<p>Microsoft-ის ერთიანი საფასური ამ გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისებისთვის ეფუძნება საფეხუროვანი ტარიფების სტრუქტურას და Microsoft-ისთვის ყოველწლიურად გადახდილ მთლიან თანხას მომხმარებლის მოქმედი ლიცენზირებული, კომერციულად გამოშვებული და ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft-ის პროდუქტებისა და გლობალური სერვისების გამოწერებისთვის, როგორც მითითებულია ამ შეკვეთის დანართში A (ერთობლივად „შეფასებული ხარჯი პროდუქტებზე“), Azure Platform-ისთვის მომხმარებლის Microsoft-ის გაერთიანებული კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისების საფასურების გამოსათვლელად მხარდაჭერის პერიოდში, როგორც აღწერილია მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში.</p> <p>თუ მომხმარებლის შეფასებული ხარჯი პროდუქტზე ხელშეკრულების დადების დროს უდრის ან აღემატება 60 000 000 აშშ დოლარს (სამოცი მილიონი დოლარი) ან თუ მომხმარებელი ირჩევს გაფართოებული მახასიათებლების მინიმალური ფასის გადახდას, როგორც ეს აღწერილია სამუშაო შეკვეთაში, მომხმარებელი უფლებამოსილია ხელშეკრულების სრული პერიოდის განმავლობაში მიიღოს ყველა ფუნქცია, რომელიც ჩამოთვლილია ნაწილებში „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისების ყველა მომხმარებლისთვის მიწოდებული ფუნქციები“ და „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის ფუნქციები“, რომელიც შემდგომ ტექსტში მოხსენიებული იქნება, როგორც „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის მომხმარებლები“. ყველა სხვა მომხმარებელს აქვს მხოლოდ ნაწილში „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისების ყველა მომხმარებლისთვის მიწოდებული ფუნქციები“ ჩამოთვლილი ფუნქციების მიღების უფლება.</p> <p>გაცნობა და შესაბამისი პროდუქტები</p> <p>„კმს Azure Platform-ისთვის“ იმუშავებს მომხმარებელთან და მომხმარებლის ანგარიშის წარმატების უზრუნველყოფის მენეჯერთან (CSAM) შეკვეთის პირველი სამოცი (60) დღის განმავლობაში, რათა გაცნოს მომხმარებლის გააქტიურებულ გამოწერებს. მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის ამსახველი დოკუმენტაცია სრულად უნდა შეავსოს თავად მომხმარებელმა მისთვის გამოყოფილ CSAM-თან ერთად ხელშეკრულების გაფორმებიდან თოთხმეტი დღის ვადაში, რათა დროულად დაიწყოს კლიენტის გაცნობის პროცესი და ამ უკანასკნელმა შეძლოს „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის რეაგირების შესაძლებლობებით „სწრაფი რეაგირება ექსპერტების მიერ“ და „ინციდენტების გაძლიერებული მართვა“ სარგებლობა, როგორც ეს გაწერილია ქვემოთ.</p> <p>სხვა შემთხვევაში, პირველი სამოცი დღის განმავლობაში აქტივობები შემოიფარგლება კლიენტის გაცნობით და მათი საქმიანი და ტექნიკური საჭიროებების შესწავლით. იმისთვის, რომ „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის გუნდმა დააგროვოს ინფორმაცია მომხმარებლის მიზნების, ბიზნესის, პროექტების და გარემოს შესახებ, მოთხოვნის შემთხვევაში, ხელშეკრულების ვადის პირველი სამოცი (60) დღის განმავლობაში,</p>	

სერვისი	დაკე გმვა
<p>მომხმარებელმა უნდა წარმოადგინოს დოკუმენტაცია და მონაწილეობა მიიღოს გაცნობის ღონისძიებებში.</p> <p>ამ გაძლიერებული მხარდაჭერის სერვისის ტექნოლოგიების ფარგლებს გარეთ არსებული ტექნოლოგიები მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგით: US Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base M365-ისთვის და Microsoft Mesh.</p> <p>ფუნქციები, რომლებიც მიეწოდება „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისების ყველა მომხმარებელს</p> <p>ინციდენტების დაჩქარებული აღმოფხვრა: ამ ფუნქციების მიზანია უფრო სწრაფად და უკეთ აღმოფხვრას Azure-თან დაკავშირებული ინციდენტები, რომელთა წინაშეც მომხმარებლები დგებიან. „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი ხელს შეუწყობს მომხმარებელთა აქტუალურ საჭიროებებს, რათა უზრუნველყოფილი იყოს შეკეთების და დაჩქარებული დანერგვის პრიორიტეტულობა.</p> <p><u>სწრაფი რეაგირება ექსპერტების მიერ.</u> ეს ფუნქცია უზრუნველყოფს დაჩქარებული და გაძლიერებული რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებლისთვის Microsoft Azure-ის კომპონენტებთან მიმართებაში, რისთვისაც ის ახდენს კრიტიკული სიტუაციის ინციდენტების გადაგზავნას „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის მხარდაჭერის ინჟინრებთან, რომლებსაც აქვთ ქლაუდ-სერვისების მართვის გამოცდილება, რათა მათ სწრაფად მოახდინონ რეაგირება ამ ინციდენტებზე. აღნიშნული ფუნქციის კიდევ ერთი დანიშნულებაა ინციდენტის შედეგების აღმოფხვრისთვის საჭირო დროის შემცირება. ეს ინჟინრები შეაფასებენ და დაადგენენ, საჭიროა თუ არა დამატებითი ტექნიკური რესურსები ინციდენტის მოსაგვარებლად, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებლის გააქტიურებულ გამოწერებზე და, საჭიროების შემთხვევაში, გააგზავნიან მხარდაჭერის მოთხოვნას „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის საინჟინრო დეპარტამენტში და ჩართავენ დამატებით შესაბამისი სერვისის საინჟინრო გუნდებს პროდუქტის ჯგუფში, თუ საჭიროა ინციდენტთან დაკავშირებით დაუყოვნებლივი დახმარება. მომხმარებლის B და C სერიოზულობის დონის Azure ინციდენტები ასევე გადაიგზავნება პირდაპირ „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის მხარდაჭერის ინჟინრებთან, რათა Azure-ის ექსპერტებმა სწრაფად მოახდინონ მათი აღმოფხვრა. აღნიშნული სერვისების მისაღებად მომხმარებელმა უნდა წარადგინოს პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერა (PRS) ინციდენტთან დაკავშირებით შესაბამისი ქლაუდ-სერვისის პორტალის ან ტელეფონის თუ ჩატის მეშვეობით. იხილეთ დანართი A მომხმარებლის Azure კომპონენტებისთვის პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერასთან მიმართებაში პრობლემის სერიოზულობის დონეების განსაზღვრებებისა და რეაგირების დროებისთვის. ეს დროები ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის ნებისმიერ მოსალოდნელ დროს.</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p><u>კრიზისული სიტუაციების გაძლიერებული მართვა.</u> ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისი ხელმისაწვდომია 24x7x365 „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის ყველა „სერიოზულობა 1“ ან „სერიოზულობა A“ დონის პრობლემის მოგვარებისთვის მხარდაჭერის მოთხოვნებისთვის. ეს რესურსები გამოყოფილია ტექნიკური გადაწყვეტის რესურსებთან ერთად და პასუხისმგებელია „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისების მომხმარებლებისთვის ყველა კრიტიკული სიტუაციის ზედამხედველობაზე, რათა ხელი შეუწყოს ინციდენტების დროულ აღმოფხვრას და მაღალი ხარისხის მხარდაჭერის მიწოდებას. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდი უზრუნველყოფს უწყვეტ პროგრესს მომხმარებლისთვის მდგომარეობის და შესაბამის დეპარტამენტთან გადამისამართების შესახებ ხშირი განახლებების და სამოქმედო გეგმის მოწოდებით.</p> <p><u>საინჟინრო ხელმძღვანელობით კრიზისების მართვა.</u> როდესაც „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისების მხარდაჭერის ინჟინრები ახდენენ ინციდენტზე რეაგირების დელეგირებას „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის საინჟინრო გუნდებისთვის, აღნიშნული რესურსები (ინჟინრები) მუშაობენ 24x7 ინციდენტით გამოწვეული შედეგების უფრო სწრაფად აღმოფხვრის მიზნით. „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი თანამშრომლობს Azure-ის სერვისის გუნდთან იმისათვის, რომ უფრო სწრაფად მოხდეს სფეროს ექსპერტების ჩართვა ინციდენტის მოგვარების პროცესში და მუშაობს ინციდენტის გაძლიერებული მართვის გუნდთან კოორდინირებულად, რათა მომხმარებელს მიაწოდოს კრიზისთან და მის მართვასთან დაკავშირებული შეტყობინებები და განახლებები. „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის მხარდაჭერის ინჟინრებმა შეიძლება მოახდინონ ინციდენტების მოგვარების დელეგირება „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის გუნდთან, რაც „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის სწრაფი რეაგირების ხელშეკრულებითაა გათვალისწინებული.</p> <p><u>ადვოკატირება Azure Engineering-ში.</u> „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი ჩაერთვება მომხმარებლის ქლაუდ-სერვისის ოპერაციების გუნდთან, რათა დადებით შედეგებს მიაღწიოს პროექტებზე, გააქტიურებული გამოწერების ფარგლებში, რაც ეფუძნება Azure-სთან მათი ურთიერთქმედების გაგებას, რათა განბლოკოს მომხმარებლები და შეამციროს პრობლემის აღმოფხვრისთვის საჭირო დრო.</p> <p><u>პრობლემების მართვის ორგანიზება.</u> „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი იმუშავებს მომხმარებლისა და Azure-ს მომსახურების გუნდებთან, რათა თავიდან იქნეს აცილებული მომხმარებლის კრიტიკული ინციდენტების განმეორება მიზნობრივი შეკეთების პუნქტების მეშვეობით, რომლებიც აუშვებენ მომხმარებლის ინფრასტრუქტურის მდგრადობას და Azure პლატფორმის სტაბილურობას დახურული ციკლის მუშაობის მიღწევის მიზნით. „კმს Azure Platform-ისთვის“ აფართოებს ზემოთ აღწერილი გამომწვევი მიზეზის ანალიზის (RCA) სერვისს. ინციდენტის დახურვიდან შვიდი (7) კალენდარული დღით ადრე ცალსახად მოთხოვნის შემთხვევაში,</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>„კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი ჩაატარებს ერთი ინციდენტის ან დაკავშირებული პრობლემების სერიის პოტენციური მიზეზების სტრუქტურირებულ ანალიზს, რაც შემოიფარგლება მომხმარებლის პროდუქტებით და ქლაუდ-სერვისების გამოწერებით, რომლებიც არ აისახება სხვა მომხმარებლებზე. მომხმარებელი პასუხისმგებელია Microsoft-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ჟურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი. RCA-ები ხელმისაწვდომია მხოლოდ მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლისთვის მიმაგრებული „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის ინჟინრის მეშვეობით სერიოზულობის 1 და A დონეების პრობლემების ფარგლებში წარმოებაზე ზემოქმედების მქონე ინციდენტებისთვის. RCA-ები მოწოდებული იქნება მოთხოვნიდან ან ინციდენტის ზეგავლენის შემსუბუქებიდან ათი (10) სამუშაო დღის განმავლობაში, ამათგან რომელიც უფრო გვიან დადგება.</p> <p>ბიზნესის შედეგების აჩქარება: ეს საქმიანობები განაპირობებს მომხმარებელთა ბიზნეს მიზნებს Azure ეკოსისტემის მასშტაბით, რათა დაეხმარონ მომხმარებელთა ღირებულების რეალიზაციის დაჩქარებაში, ინვესტიციების უკუგების გაუმჯობესების მიზნით (ROI).</p> <p><u>მომსახურების გაუმჯობესების პროაქტიული გეგმების მიწოდება.</u> „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი იმუშავებს მომხმარებელთან, რათა გადაჭრას მომხმარებლის მიმდინარე გამოწვევები განვითარებადი ტენდენციების ანალიზის გზით Azure მომსახურების გუნდებთან პარტნიორობით. ამ ანალიზმა შეიძლება ყურადღება გაამახვილოს სხვადასხვა სფეროზე, მათ შორის მომხმარებლის გადაწყვეტის მდგრადობაზე, უსაფრთხოებაზე, შესრულებაზე ან ხარჯების ოპტიმიზაციაზე და შეიძლება დაადგინოს რეკომენდაციები მომხმარებლის მიერ განსახორციელებლად. ის ასევე შეიძლება მოიცავდეს აქტივობებს, როგორცაა ინციდენტების შესახებ წვრთნები, ინფრასტრუქტურის რისკის შერბილება და წარმოების წინასწარი ტესტირების მხარდაჭერა, როგორც ეს შეესაბამება ანალიზის ფოკუსს. მომსახურების გაუმჯობესების ორი (2) გეგმა (SIP) შეიძლება იყოს მოთხოვნილი თორმეტვიან პერიოდში.</p> <p><u>მომხმარებლის კრიტიკული Azure პროექტების გაშვების მხარდაჭერა.</u> „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი ითანამშრომლებს Microsoft-ის მომხმარებელზე მორგებულ სხვა როლებთან და Azure-ს საინჟინრო გუნდებთან, რათა დააჩქაროს ღირებულების რეალიზაცია ყველა გააქტიურებულ გამოწერაზე და უზრუნველყოს მომხმარებლის კრიტიკული პროექტების გაშვება, როგორც ეს დაგეგმილია, რისთვისაც მინიმუმამდე შეამცირებს Azure-ს სფეროს შესაბამისი ექსპერტების ჩართვის დროს, შეძლებისდაგვარად მოხსნის საინჟინრო ბლოკატორებს და შეამცირებს მოსაგვარებლად ზედა საფეხურის დეპარტამენტისთვის დელეგირებული ინციდენტების გავლენის შემსუბუქების დროს.</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p><u>მიიღეთ აქტიუალური რჩევები და გაიღრმავეთ მომხმარებლის ცოდნა და გამოცდილება Azure მიწოდების გუნდებში.</u> ყველა გააქტიურებულ გამოწერაში, „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისი შეასწავლის Azure მხარდაჭერის მიწოდების გუნდებს მომხმარებლის ბიზნეს და ტექნიკურ საჭიროებებს, რათა უზრუნველყოს პერსონალიზებული გამოცდილება მათი ბიზნესის მოთხოვნების დაკმაყოფილების, ინციდენტების ზეგავლენის უფრო სწრაფად შემსუბუქებისა და მომხმარებელთა საერთო Azure მხარდაჭერის გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით.</p> <p><u>მომხმარებლის მიერ ინფორმაციის მოწოდება.</u> Microsoft უზრუნველყოფს შესაძლებლობებს რამდენიმე საკომუნიკაციო არხის საშუალებით, რომლებიც მომხმარებლის ორგანიზაციას შეუძლია გამოიყენოს Azure ფუნქციებისა და სერვისების ევოლუციის შესახებ ინფორმაციის წარსადგენად. მიღებული ინფორმაცია წარმოდგენილია უშუალოდ Microsoft-ის ფარგლებში სერვისის საინჟინრო ხელმძღვანელობისთვის. Azure-ის მომხმარებელთა გამოცდილების (CXP) გუნდი კოორდინირებას უწევს ინფორმაციის წარმოდგენის შესაძლებლობებს. „კმს Azure Platform-ისთვის“ სერვისის გააქტიურების შემდეგ, CXP გუნდი დაუკავშირდება მომხმარებლის ორგანიზაციას კლიენტის წარმატების ანგარიშის დანიშნული მენეჯერის მეშვეობით, რათა შეიქმნას საკომუნიკაციო არხები.</p> <p>„კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის ფუნქციები: ეს ფუნქციები ხელმისაწვდომია მხოლოდ „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის მომხმარებლებისთვის, როგორც ეს მითითებულია ზემოთ. ამ ფუნქციებით სარგებლობის უფლება აქვთ მხოლოდ აღნიშნული სერვისის მომხმარებლებს, რომლებიც მითითებულნი არიან მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში.</p> <p>პლატფორმის მონიტორინგი: „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისი იყენებს მომხმარებლის Azure-თან ურთიერთობის და შიდა ტელემეტრიის ცოდნას 30-ზე მეტი Azure სერვისიდან, რათა დააკონფიგურიროს მონიტორები კონკრეტული ზღურბლებით, რომლებიც დაკავშირებულია სიმძლავრესთან, წარმადობასთან (როგორცაა შეყოვნება), დაკავშირებასთან (როგორცაა ავტორიზაციის შეცდომები) ან ხელმისაწვდომობასთან. Azure-ის ზოგიერთი სერვისი შეიძლება გამოირიცხოს; მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს დაფარული სერვისების ჩამონათვალი მისი მომხმარებლის ანგარიშის წარმატების უზრუნველყოფის მენეჯერისგან (CSAM) ან „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის გუნდისგან კლიენტის გაცნობის ეტაპზე. „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისი მოიცავს შვიდამდე (7) ურთიერთშეთანხმებულ „მონიტორინგის სცენარებს“, რომლებიც განისაზღვრება, როგორც Azure რესურსების ერთობლიობა, რომელიც განაპირობებს კონკრეტულ ქმედებას. აკონტროლებს და აწესებს ზღურბლების ბერკეტებს Microsoft Azure-ის კონფიდენციალური ტელემეტრიისთვის და არ იქნება გაზიარებული ან გამჟღავნებული მომხმარებლისთვის. ეს სცენარები განსაზღვრული იქნება „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის სამოცდღიანი გაცნობის პერიოდში. მომხმარებელმა</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>სრულად უნდა მიიღოს მონაწილეობა განსაზღვრების პროცესში და მიაწოდოს ყველა მოთხოვნილი მასალა ხელშეკრულების გაფორმებიდან პირველი 30 დღის განმავლობაში. მონიტორები ტესტირებისთვის მზად იქნებიან გაცნობის პერიოდის დასრულებიდან 30 დღის განმავლობაში. მას შემდეგ, რაც მონიტორების ტესტირება დასრულდება და Microsoft მომხმარებელს მიუთითებს, რომ მონიტორები ლაივ რეჟიმშია, „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისი უზრუნველყოფს 24/7 დაფარვას, რათა რეაგირება მოახდინოს და გადასცეს ნებისმიერი გააქტიურებული მონიტორი, Microsoft-ის დადგენილი ზღვრების საფუძველზე, ზემოაღნიშნული „ინჟინრების ხელმძღვანელობით კრიზისების მართვის“ ჩართული ფუნქციის საშუალებით. თუ მომხმარებელს არ მოუთხოვია მხარდაჭერა პრობლემის იდენტიფიცირებული მიზეზის აღმოფხვრისთვის, „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის გუნდი მოსთხოვს მას ასეთი მოთხოვნის გაკეთებას ინციდენტის შედეგების აღმოფხვრის პროცესის ხელშესაწყობად.</p> <p><u>პლატფორმის შეფერხებასთან გამკლავება:</u> Azure-ს მიერ განცხადებული შეფერხების დროს, რომელიც განისაზღვრება, როგორც შეფერხება, რომელიც გავლენას ახდენს მრავალ მომხმარებელზე და გამოცხადებულია შეფერხებად Azure-ის პორტალზე, „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისი უზრუნველყოფს პერსონალიზებულ კომუნიკაციას წინასწარ დანიშნულ მომხმარებელთა საკონტაქტო პირებთან, რათა მათ იცოდნენ სიტუაცია და მიაწოდებს მათ დეტალურ ინფორმაციას იმის შესახებ, თუ რა გავლენა შეიძლება მოახდინოს შეფერხებამ მათზე. მომხმარებლის მოთხოვნით, „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისის გუნდი იმუშავებს მომხმარებელთან ინციდენტის ზეგავლენის დამოუკიდებლად შემსუბუქების ღონისძიებებზე, როგორცაა, საჭიროების შემთხვევაში, სხვა ხელმისაწვდომობის ზონაში გადასვლა.</p> <p><u>გლობალური „Know-Me“ მხარდაჭერა საინჟინრო კრიზისების მართვისთვის:</u> გაფართოებული გლობალური, მომხმარებელზე მორგებული დაფარვა „საინჟინრო კრიზისების მართვის“ ფუნქციისთვის, რომელიც განსაზღვრულია ზემოთ განყოფილებაში, მოწოდებულია, რათა უზრუნველყოფილი იყოს უფრო მორგებული და თანმიმდევრული გამოცდილება ძირითადი სამუშაო საათების მიღმა. ეს გაუმჯობესებული გამოცდილება საჭიროების შემთხვევაში შეიძლება გაფართოვდეს და მოიცვას სხვა ფუნქციებიც. „Know-me“ განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნესის კონტექსტისა და გარემოს ცოდნა, ინციდენტების ზეგავლენის უფრო სწრაფი შემსუბუქებისა და მომხმარებელთა ზოგადი Azure მხარდაჭერის გამოცდილების გაუმჯობესების მიზნით.</p> <p>წინაპირობები და დაშვებები</p> <p>გარდა იმ წინაპირობებისა და დაშვებებისა, რომლებიც ჩამოთვლილია მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში, Microsoft-ის სერვისების მიწოდება ეფუძნება სერვისების შემდეგი წინაპირობებსა და დაშვებებს:</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft-ის მიერ „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისების მიწოდება დამოკიდებულია მომხმარებლის თანამშრომლობაზე, მის აქტიურ მონაწილეობაზე და დაკისრებული პასუხისმგებლობების დროულად შესრულებაზე. ○ მომხმარებელი შეინარჩუნებს Microsoft Enterprise-ის მხარდაჭერის სერვისის აქტიურ გეგმას „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისების შესახებ ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში. <p>სერვისის ფუნქციები და მიწოდება</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ყველა ფუნქცია ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე. სერვისის მიწოდება არ არის შესაძლებელი რეგიონის მიხედვით შეზღუდულ, აუცილებელი მოქალაქეობის ან მიწოდების არარსებული რესურსების შემთხვევაში ○ მიწოდება იქნება დისტანციური, თუ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, Microsoft დააკისრებს მომხმარებელს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში. <p>სერვისის შეზღუდვები და გამორიცხვები</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ თუ ინციდენტი არ შემოფარგლება მომხმარებლის ორგანიზაციით და გავლენას ახდენს Azure გარემოს უფრო დიდ ნაწილზე, სერვისის საინჟინრო რესურსები ვერ შეძლებენ იმას, რომ მომსახურების აღდგენა იყოს პრიორიტეტი. ○ „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისების დაფარვა არ ვრცელდება ადგილობრივ ტექნოლოგიებზე, მომხმარებლის მოწყობილობებზე, Microsoft-ის მომხმარებლის პროგრამულ უზრუნველყოფაზე ან ვინაობის დადგენისა და ავთენტიფიკაციის ტექნოლოგიებზე. <p>სერვისის შესაბამისობა და მასშტაბი</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ იმისათვის, რომ მომხმარებელმა ისარგებლოს აქ აღწერილი „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისებით, იგი უნდა იცავდეს სამუშაო შეკვეთასა და ამ სერვისების აღწერაში გაწერილ წესებსა და პირობებს. ○ „კმს Azure Platform-ისთვის“ და „კმს Azure Platform Plus-ისთვის“ სერვისები მიზნად ისახავს მომხმარებლისთვის გააქტიურებული გამოწერების გამოყენების პროცესში მხარდაჭერის უზრუნველყოფას. Microsoft ამ სერვისებს მხოლოდ მომხმარებლის შიდა ბიზნეს-მიზნებისთვის აწვდის. Microsoft არ მიაწვდის ამ სერვისებს მომხმარებლის მომხმარებლებს. 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>ჩვენ არ უზრუნველვყოფთ ნებისმიერი არა-Microsoft კოდის ან ნებისმიერი კოდის მხარდაჭერას, რომელიც მორგებულია Microsoft-ის, მომხმარებლის ან მესამე მხარის მომწოდებლის მიერ.</p>	
<p>• კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Workload-ისთვის („კმს Azure Workload-ისთვის“) და კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Workload Plus-ისთვის („კმს Azure Workload Plus-ისთვის“):</p> <p>უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერის სერვისებს Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების განსაზღვრული ნაკრებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული მნიშვნელობის გადაწყვეტების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. კრიტიკული მნიშვნელობის გადაწყვეტა გულისხმობს თქვენი ბიზნესის წარმოებისთვის აუცილებელ აპლიკაციას, პროცესს ან კომპონენტს. ეს სერვისები უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების ყოვლისმომცველ პროგრამას, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p> <p>აღნიშნულ კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისებთან დაკავშირებული მომსახურების მისაღებად უნდა გქონდეთ გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მოქმედი ხელშეკრულება. თქვენს კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისებთან დაკავშირებული მომსახურების მოწოდება შეწყდება თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულების მოქმედების ვადის ამოწურვის ან შეწყვეტისთანავე.</p>	+
<p>• კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Events-ისთვის („კმს Azure Events-ისთვის“); წარსულში ცნობილი, როგორც „Microsoft Azure Event Management (AEM)“:</p> <p>კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Events-ისთვის („კმს Azure Events-ისთვის“) (შემდგომში მოხსენიებული, როგორც „კმს Azure Events-ისთვის“, უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას მომხმარებლებისთვის მათი კრიტიკული მნიშვნელობის დაგეგმილი ბიზნეს-ღონისძიებების დროს. სერვისი „კმს Azure Events-ისთვის“ გთავაზობთ პროაქტიული და რეაგირების მხარდაჭერის სერვისებს, რათა უზრუნველყოთ თქვენი ღონისძიების შეუფერხებლად ჩატარება.</p> <p>ღონისძიებამდე აქტივობების ფარგლებში, „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის გუნდი შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას, განსაზღვრავს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ ხელმისაწვდომ სამუშაო დროზე და სტაბილურობაზე და შეასრულებს შესაძლებლობებისა და გამძლეობის მიმოხილვას Azure პლატფორმაზე. „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის გუნდი შეაფასებს მომხმარებლის გადაწყვეტას ღონისძიებამდე შეფასების პერიოდში და</p>	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>წერილობით აცნობებს მომხმარებელს გამოვლენილი რისკების შესახებ. ღონისძიების მიმდინარეობის პერიოდში, „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის გუნდის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომი იქნება 24x7 რეჟიმში.</p> <p>ჩვენ განვიხილავთ კრიტიკული მნიშვნელობის ბიზნეს ღონისძიებას, როგორც დროის წერტილს, მომხმარებელთა მოსალოდნელ აქტივობას, რომელიც დიდ რისკს უქმნის ან გავლენას ახდენს მომხმარებელზე. ამგვარი მოვლენები მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და ეფექტურობის უფრო მაღალ დონეებს. ასეთი მოვლენების მაგალითები მოიცავს პროგნოზირებად მაღალ დატვირთვას არსებულ გადაწყვეტაზე, ახალი ფუნქციის გაშლას არსებულ Azure გადაწყვეტაზე, ახალი გადაწყვეტის განთავსებას Azure-ზე და გადასვლას on-prem ან სხვა ღრუბლოვანი პროვაიდერიდან Azure-ში.</p> <p>„კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის გუნდი ახორციელებს კრიტიკული მნიშვნელობის ბიზნეს ღონისძიებების მხარდაჭერას, რომლებიც იყენებენ Microsoft Azure-ის ძირითად სერვისებს. Azure გადაწყვეტა განისაზღვრება, როგორც Azure გამოწერების ნაკრები თანმიმდევრული კონფიგურაციის შაბლონებით და პირდაპირი დამოკიდებულებებით სერვისებს შორის, სადაც ყველა მათგანი აღწევს ერთ ბიზნეს მიზანს. თითოეული მოვლენა ფარავს ერთი მომხმარებლის Azure გადაწყვეტას. Azure გადაწყვეტები მასშტაბირებული იქნება ღონისძიების დაწყებამდე. თუ მომხმარებლის კრიტიკული ბიზნეს ღონისძიება მოიცავს ერთზე მეტ Azure გადაწყვეტას, შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი ღონისძიებების შექმნა. „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისი იტოვებს უფლებას შეაფასოს მომხმარებლის გარემოს სირთულე და სამუშაო დატვირთვის ოდენობა, რაც უზრუნველყოფს მხარდაჭერისა და შეფასების მორგებულ მიდგომას.</p> <p>კრიტიკული მნიშვნელობის ბიზნეს ღონისძიებები შეიძლება განხორციელებულ იქნეს ზედიზედ ხუთი (5) კალენდარული დღის განმავლობაში. თუ მოსალოდნელი მოთხოვნა ზედიზედ ხუთ (5) კალენდარულ დღეს აღემატება, მომხმარებლებს შეუძლიათ იმდენი „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის შექმნა, რამდენიც საჭიროა ღონისძიების მთელი პერიოდის განმავლობაში ჩასატარებლად.</p> <p>„კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის მიწოდება დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე. „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის მხარდაჭერა არ იქნება მიწოდებული, გარდა კრიტიკული მნიშვნელობის ბიზნეს ღონისძიებებისა, რომლებიც წინასწარ იყო დაგეგმილი და დადასტურებული წერილობით, ღონისძიების დაწყებამდე მინიმუმ 6 კალენდარული კვირით ადრე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც Microsoft თანახმაა ამგვარ მხარდაჭერაზე. Microsoft-ს შეუძლია თავისი შეხედულებისამებრ შეამციროს ღონისძიებამდე სიტუაციის შეფასების ფარგლები, თუ ის გადაწყვეტს დაეთანხმოს ღონისძიების მხარდაჭერის სერვისის მოთხოვნას, რომელსაც ზემოთ აღნიშნულ შეტყობინების პერიოდზე უფრო მცირე დროში მიიღებს. „კმს Azure Events-ისთვის“</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>სერვისი ექვემდებარება გაუქმებას, თუ მომხმარებელი ვერ უზრუნველყოფს სათანადო რესურსებს ან რეაგირებას „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის მიწოდების განმავლობაში. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გაიარეთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის ანგარიშის წარმატების უზრუნველყოფის მენეჯერისგან.</p> <p>„კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისი ხელმისაწვდომია მხოლოდ იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც აქვთ გადაწყვეტები Azure Public Cloud-ში. „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლებისთვის, რომლებიც იყენებენ Azure government ან sovereign cloud სისტემებს. „კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის მხარდაჭერა ვერ დააკმაყოფილებს რაიმე სპეციალიზებულ შეზღუდული წვდომის მოთხოვნებს, რომ მიეწოდოს მხოლოდ რომელიმე ქვეყნის მოქალაქეებს ან მათ, ვინც იმყოფება მოქალაქეთა ალიანსის მხარდაჭერის ქვეყანაში.</p> <p>„კმს Azure Events-ისთვის“ სერვისის მიწოდება ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე და არ გთავაზობთ ადგილობრივ ენაზე მხარდაჭერის სერვისებს.</p> <p>*მეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ Azure Events-ისთვის კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები, მართვის ინციდენტების სერიოზულობის დონეების ცხრილი დანართში A</p>	
<p>• კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Microsoft Security Cloud-ისთვის</p> <p>კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Microsoft Security Cloud-ისთვის („კმს Microsoft Security Cloud-ისთვის“) წარმოადგენს სერვისის შემოთავაზებას, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს Microsoft-ის უსაფრთხოების პორტფოლიოს გაუმჯობესებულ მხარდაჭერას, რაც მოიცავს პრიორიტიზებულ წვდომას უშუალოდ უსაფრთხოების უზრუნველყოფის გუნდებთან. „კმს Microsoft Security Cloud-ისთვის“ სერვისის მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლისთვის რეგისტრირებული უსაფრთხოების პროდუქტების მხარდაჭერის დროულად მიწოდების უზრუნველყოფა, რაც მოიცავს Entra, Intune, Purview (DLP და MIP) და Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI და MDO) სერვისებს. სამომავლოდ დაგეგმილია ამ სიაში უსაფრთხოების უფრო მეტი პროდუქტის დამატება.</p> <p>„კმს Microsoft Security Cloud-ისთვის“ სერვისის გუნდის ძლიერი ტექნიკური უნარების, მომხმარებელთა შესახებ საფუძვლიანი ცოდნის და ძირითადი უსაფრთხოების სისტემის უზრუნველყოფის ორგანიზაციასთან ურთიერთქმედების უნარის წყალობით, მომხმარებელს მუდმივი კავშირი აქვს უსაფრთხოების უზრუნველყოფის ჯგუფის საკონტაქტო პირთან, რათა მათგან მიიღოს პროფესიული რჩევები Microsoft-ის უსაფრთხოების პროდუქტების ინსტალაციისას ან ბიზნესისთვის მნიშვნელოვანი ღონისძიებების მომზადებისას.</p>	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>ეს სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება კონკრეტული კლიენტ(ებ)ის უსაფრთხოების დავალებების სიაში, რომელიც მოცემულია მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p> <p>*მეტი ინფორმაციისთვის იხილეთ დანართში A მოცემული Microsoft Security Cloud-ის კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისების ინციდენტების სერიოზულობის დონეების ცხრილი</p>	
<p>Microsoft-ის კიბერუსაფრთხოების ინციდენტებზე რეაგირება (MSCIR):</p> <p>უზრუნველყოფს გლობალურ გამოძიებას და სახელმძღვანელო მითითებებს კიბერთავდასხმის მასშტაბის შეფასების, გამძლეობის ჩამოყალიბებისა და პოტენციური კიბერშეტევებისგან დაცვის კუთხით. ეს სერვისები ხელს უწყობს გამიზნული კიბერშეტევების რისკის შემცირებას და უსაფრთხოების კრიზისით მიყენებული ზიანის შემსუბუქებას.</p> <p>MSCIR უნდა იყოს შექმნილი, როგორც ცალკეული დამატება არსებული გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულებისთვის, რადგან ის არ შედის საბაზისო გაერთიანებული კორპორატიული პაკეტის შემადგენლობაში.</p> <p>ინციდენტის დროს, Microsoft ჩაერთვება მომხმარებელთან ერთად, რათა განისაზღვროს კიბერშეტევის მოგვარებისა და მართვის კონკრეტული არეალი. გარკვეულ გადაუდებელ გარემოებებში, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს და ნება დართოს Microsoft-ს, დაიწყოს MSCIR სერვისების მიწოდება MSCIR სერვისის შექმნამდე ან MSCIR სერვისის სფეროს განსაზღვრამდე („MSCIR ხელშეკრულება“).</p> <p>მიუხედავად რაიმე საწინააღმდეგო დებულებისა, თუ მომხმარებელი უფლებას აძლევს Microsoft-ს დაიწყოს მუშაობა MSCIR ხელშეკრულებამდე, მომხმარებელი თანახმაა, რომ (ა) ის განახორციელებს ყველა ისეთ ქმედებას, რომელიც გონივრულად აუცილებელია MSCIR ხელშეკრულების რაც შეიძლება სწრაფად დასადებად, (ბ) ის რჩება სრულად პასუხისმგებელი და თანახმაა გადაიხადოს MSCIR ხელშეკრულების დადებამდე გაწეული სერვისების საფასური, როგორც ეს ინვოისით მიწოდებულია Microsoft-ის მიერ, და (გ) Microsoft არ იქნება პასუხისმგებელი რაიმე ქმედებაზე ან უმოქმედობაზე, რომელიც დაკავშირებულია ავტორიზებულ სამუშაოსთან, რომელიც ხდება ხელმოწერამდე და მომხმარებელი იღებს ყველა დაკავშირებულ რისკს. MSCIR-თან დაკავშირებული დამატებითი ინფორმაცია (მაგ., ფასები და სამუშაოს მოცულობა) ან ინფორმაცია პროაქტიულ შეთავაზებებთან დაკავშირებით, ხელმისაწვდომია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის (CSAM) მეშვეობით.</p> <p>MSCIR ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის სანაცვლოდ და განმარტებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p>	+

2.5 გაძლიერებული გადაწყვეტები

საბაზისო პაკეტით გათვალისწინებული სერვისების ან დამატებითი სერვისების გარდა, სურვილისამებრ შეგიძლიათ შეიძინოთ გაძლიერებული გადაწყვეტები. გაძლიერებული გადაწყვეტები ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

ცხრილი 12 - გაძლიერებული გადაწყვეტების ტიპები

სერვისი	დაგეგმვა
<ul style="list-style-type: none"> • დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (DE): ეს არის კურირებული და შედეგებზე ორიენტირებული გადაწყვეტები, რომლებიც ეფუძნება Microsoft-ის რეკომენდებულ პრაქტიკას და პრინციპებს, რომლებიც გეხმარებათ ღირებულების მიღების დროის შემცირებაში. წამყვანი ექსპერტი იმუშავებს თქვენს გუნდთან, რათა უზრუნველყოს საფუძვლიანი ტექნიკური ხელმძღვანელობა და გამოიყენოს Microsoft-ის სხვა ექსპერტები, სადაც საჭიროა, რომ დაგეხმაროთ თქვენი Microsoft-ის გადაწყვეტების დანერგვაში და/ან ოპტიმიზაციაში. ეს სერვისები მოიცავს დიაპაზონს შეფასებიდან და დაგეგმვიდან კვალიფიკაციის ამაღლებამდე და დიზაინამდე, კონფიგურაციამდე და განხორციელებამდე. <p>სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ მოქმედი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება არის საჭირო DE სერვისების მოსათხოვად. თუ თქვენი ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი DE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება. ○ DE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით), გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა. ○ DE სერვისები წარმოადგენენ თქვენ მიერ შერჩეული და თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს. ○ DE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, როგორც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ○ DE სერვისები ძირითადად მიწოდებულია დისტანციურად, თუ წინასწარ არ არის დადებული ადგილზე ვიზიტების წერილობითი შეთანხმება. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ დაგერიცხებათ მგზავრობის და საცხოვრებელი ხარჯები გონივრულ ფარგლებში. 	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>• გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (EDE):</p> <p>ჩვენი მორგებული სერვისი, რომელიც უზრუნველყოფს ღრმა და მიმდინარე ტექნიკურ ჩართულობას მომხმარებლისთვის რთული სცენარების დროს. ეს შეთავაზება შექმნილია ისე, რომ დააკმაყოფილოს თქვენი საჭიროებები და შედეგები დანიშნული ინჟინრის გამოყოფით, რომელიც შეიმუშავებს თქვენი გარემოს ან გადაწყვეტის ღრმა ცოდნას და მხარს დაუჭერს თქვენს სამუშაო მიზნებს, მათ შორის, მაგრამ არა მხოლოდ, დატვირთვის ოპტიმიზაცია, დანერგვა ან მხარდაჭერის შესაძლებლობა. EDE-ის სერვისების შესყიდვა შეგიძლიათ წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად მორგებული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიული სერვისების მიწოდებისთვის.</p> <p>როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, EDE სერვისების საათები გამოიქვითება საერთო შესყიდვული საათებიდან, მათი გამოყენებისა და მიწოდებისას. წინასწარ განსაზღვრული EDE შეთავაზებები მორგებულია თქვენს გარემოზე და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში. ეს შეთავაზებები მოიცავს წინასწარ განსაზღვრულ პროაქტიულ მომსახურებას, რომელიც ჩაშენებულია.</p> <p>EDE სერვისები კონცენტრირებული შემდეგ სფეროებზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ იგი გეხმარებათ იქონიოთ საფუძვლიანი ცოდნა იმის შესახებ, თუ როგორია თქვენი მიმდინარე და სამომავლო ბიზნეს მოთხოვნები და გეხმარებათ თქვენი საინფორმაციო ტექნოლოგიის გარემოს კონფიგურაციაში, სამუშაოს შესრულების ოპტიმიზაციის მიზნით. ○ მოახდინეთ დოკუმენტირება და გააზიარეთ რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების შესახებ (როგორცაა მხარდაჭერის შესაძლებლობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები და რისკის შეფასების პროგრამები). ○ გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები სათანადოდ აწარმოთ თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებით. ○ გაზარდოთ თქვენი IT პერსონალის ტექნიკური და ოპერაციული უნარები. ○ სტრატეგიების შემუშავება და განხორციელება, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მომავალში შესაძლო შემთხვევებისთვის თავის არიდება და თქვენი შესაბამისი Microsoft-ის ტექნოლოგიების სისტემური ხელმისაწვდომობის გაზრდა. ○ გეხმარებათ განმეორებითი ინციდენტების გამომწვევი მიზეზის განსაზღვრაში და რეკომენდაციების მოწოდებაში, რათა 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართაობა.</p> <p>რესურსების გამოიყოფა, პრიორიტეტის მინიჭება და განაწილება ეფუძნება მხარეთა შორის შეთანხმებას ინიცირების შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის EDE მიწოდების გეგმის ნაწილი. რამდენიმე ქვეყანაში განლაგებულმა მომხმარებელმა უნდა მიანიჭოს EDE-ს ადგილმდებარეობა ხელშეკრულების დადებისას, სერვისების მიწოდების დაგეგმვამდე.</p> <p>გთხოვთ, გაითვალისწინოთ სერვისის სპეციფიკური შემდეგი წინაპირობები და შეზღუდვები:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება თქვენი EDE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი EDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება. ○ EDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა. ○ EDE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიკური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდაჭერებს. ○ EDE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. ○ EDE სერვისების მიწოდება ხდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, თქვენ დაგერიცხებათ სამგზავრო და საცხოვრებელი ხარჯები გონივრულ ფარგლებში. <p>• რეაგირების გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (REDE):</p> <p>რეაგირების გაძლიერებული დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერა (REDE) არის ღრმა და მიმდინარე ტექნიკური ჩართულობა. ორიენტირებული რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტების დაჩქარებულ მოგვარებაზე, რომელიც შეესაბამება თქვენ მიერ შერჩეულ კონკრეტულ Microsoft პროდუქტებსა და ონლაინ მომსახურებებს და დასახლებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. REDE სერვისები მოწოდებული იქნება დანიშნული ინჟინრის მიერ, რომელიც შექმნის ღრმა ცოდნას Microsoft პროდუქტების და ონლაინ მომსახურების თქვენ მიერ გამოყენების შესახებ თქვენს</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>გარემოში. REDE სერვისების საათები ჩამოიჭრება თქვენი საერთო შესყიდვული საათებიდან, მათი გამოყენების ან მიწოდებისთანავე.</p> <p>REDE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ საწყისი შეხვედრის ჩატარება პრიორიტეტებისა და რეკომენდაციების განსახილველად. ამ შეხვედრის შედეგები დაფიქსირდება თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმაში. ○ მონაწილეობა სერიოზულობა 1-ის და სერიოზულობა A-ის მქონე მხარდაჭერის ინციდენტების გადაწყვეტაში. ○ თქვენი მოთხოვნით მონაწილეობა სხვა სერიოზულობის მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებაში. ○ თანამშრომლური მუშაობა თქვენი წარმატების და სერვისის მიწოდების მართვისა და რეაგირების მხარდაჭერის მართვის რესურსებთან, ისევე როგორც თქვენს მხარდაჭერის ინციდენტებთან დაკავშირებულ სხვა Microsoft-ის რესურსებთან, რათა ხელი შევუწყოთ რეაგირების მხარდაჭერის მიერ ინციდენტების ეფექტურ გადაჭრას და მომავალი ინციდენტების პრევენციის დაგეგმვას. <ul style="list-style-type: none"> • რეაგირების სერვისები <p>ჩვენი ინჟინრები ავითარებენ და ინარჩუნებენ ღრმა ცოდნას თქვენს გარემოში ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების გამოყენების შესახებ. ისინი იყენებენ ამ ცოდნას ინციდენტების მოგვარების მხარდასაჭერად მათ საქმიანობაში.</p> <p>ჩვენი ინჟინრები აწვდიან Microsoft-ის ტექნიკური მხარდაჭერის ინჟინრებს ინფორმაციას თქვენს გარემოში ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების თქვენ მიერ გამოყენების შესახებ. ისინი ასევე აწვდიან პრობლემების გადაჭრის და გამართვის მოწინავე ცოდნას, რათა ხელი შეუწყონ მხარდაჭერის ინციდენტების სწრაფ მოგვარებას. როდესაც ხელმისაწვდომია შესაბამისი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, ჩვენი ინჟინრები ასრულებენ გამომწვევი მიზეზების ანალიზს ბიზნესზე კრიტიკული გავლენის ინციდენტებისთვის და აწვდიან რეკომენდაციებს, თუ როგორ შეიძლება მსგავსი საკითხების შერბილება მომავალში. გარდა ამისა, REDE ინჟინერს შეუძლია საჭიროებისამებრ მოიტანოს დამატებითი ტექნიკური რესურსი.</p> • პროაქტიული სერვისები <p>ჩვენი ინჟინრები დოკუმენტურად აღრიცხავენ და აზიარებენ რეკომენდაციებს პროაქტიული მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების შესახებ (მაგ., მხარდაჭერის შესაძლებლობის მიმოხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების</p> 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>პროგრამები), რათა გამოავლინონ ხელმისაწვდომი სამუშაო დროის გაუმჯობესების შესაძლებლობები და შეამსუბუქონ ბიზნესის კრიტიკული ფუნქციების დარღვევები. თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში, REDE ინჟინერს შეუძლია შეასრულოს შეთანხმებული პროაქტიული სერვისები.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები</p> <p>REDE სერვისების მისაღებად, თქვენ უნდა დადოთ და შეინარჩუნოთ ხელშეკრულება გაერთიანებული მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი REDE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება. REDE ინჟინერი ინიშნება Microsoft-ის ტექნიკური გადაწყვეტის რესურსთან ერთად, რომელიც პასუხისმგებელია მხარდაჭერის ინციდენტების მოგვარებაზე.</p> <p>REDE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე) ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა. სერვისები მიეწოდება მხარდაჭერის დანიშნულ ადგილ(ებ)ში, სადაც ასეთი სერვისები შეძენილია, როგორც მოცემულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. REDE სერვისების მიწოდება ხდება დისტანციურად, თუ წინასწარ წერილობით სხვა რამ არ არის შეთანხმებული. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, თქვენ დაგერიცხებათ სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯები გონივრულ ფარგლებში.</p> <p>REDE სერვისები არ ცვლის რეაგირების მხარდაჭერის ინციდენტებზე პასუხის დროებს, რომლებიც გამოიყენება Microsoft-ის სხვა მხარდაჭერის შეთავაზებების საშუალებით, რომლის უფლებაც გაქვთ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>თქვენი პასუხისმგებლობები</p> <p>თქვენი REDE სერვისების სარგებლის ოპტიმიზაციისთვის, თქვენ უნდა შეასრულოთ შემდეგი ვალდებულებები. ამ პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება გახდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი ან შეიძლება ხელი შეგვიშალოს მივაწოდოთ სერვისები.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>მიაწოდეთ REDE ინჟინერს ორიენტაცია, სწავლება, დოკუმენტაცია და სხვა კომუნიკაციები, საჭიროებისამებრ, რათა ხელი შეეწყოს თქვენს გარემოში თქვენ მიერ ჩვენი პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების გამოყენების ღრმა ცოდნას.</p> <p>წამოიწყეთ მხარდაჭერის ინციდენტების მოთხოვნები და აქტიური მონაწილეობა მიიღეთ ჩვენთან ერთად</p> 	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>მხარდაჭერის ინციდენტების დიაგნოსტიკასა და მოგვარებაში.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ იმოქმედეთ, როგორც თქვენი გარემოს ადმინისტრატორმა. ○ მიაწოდეთ პრობლემის მოგვარების ინფორმაცია მოთხოვნის შემთხვევაში (მაგალითად, გამართვის და კვალის აღრიცხვის ფაილები). 	
<p>• ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება:</p> <p>ერთიანი გაძლიერებული რეაგირება (UER) უზრუნველყოფს დაჩქარებული რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft-ის პროდუქტებისა და ქლაუდ-სერვისებისთვის ყველა კრიტიკული სიტუაციაში (სერიოზულობის დონე 1 ან სერიოზულობის დონე A).</p> <p>დაჩქარებული რეაგირების მხარდაჭერა: იხილეთ ერთიანი გაძლიერებული რეაგირების ინციდენტების სერიოზულობის ტიპების ცხრილი დანართში A, სადაც მოცემულია რეაგირების დრო და პროდუქტები, რომლებიც არ შედის სერვისში. თქვენი Microsoft პროდუქტებისა და ღრუბლოვანი სერვისებისთვის UER მხარდაჭერის მისაღებად, თქვენ უნდა წარმოადგინოთ ინციდენტი ტელეფონით ან ვებსაიტის საშუალებით.</p> <p>ინციდენტების გაძლიერებული მართვა: ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისი ხელმისაწვდომია 24x7x365 ყველა „სერიოზულობა 1“ ან „სერიოზულობა A“ დონის ინციდენტებისთვის. მომხმარებელს ენიჭება დანიშნული რესურსების გაერთიანება დამკვეთის ბიზნესის და გარემოს ცოდნით. ეს რესურსები მინიჭებულია პრობლემის მოგვარების სერვისებთან ერთად და პასუხისმგებელია ყველა კრიტიკული სიტუაციის ზედამხედველობაზე, რათა ხელი შეუწყოს ინციდენტების დროულ მოგვარებას და უზრუნველყოს მხარდაჭერის მიწოდების მაღალი ხარისხი. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის რესურსებთან წვდომა, რომელიც გამოყოფილია კლიენტისთვის, შეიძლება პირდაპირ ელექტრონული ფოსტის საშუალებით 24-7 რეჟიმში და ისინი უზრუნველყოფენ უწყვეტ ტექნიკურ პროგრესს, თქვენთვის მდგომარეობის და ესკალაციის ხშირი განახლებების და სამოქმედო გეგმის მოწოდებით.</p> <p>ნებისმიერი „სერიოზულობა 1“ ინციდენტისთვის, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი ასევე უზრუნველყოფს ინციდენტის შემდგომ გადახედვას მომხმარებელთან, მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან (CSAM) და მომხმარებლის ანგარიშის გუნდის სხვა წევრებთან ერთად მომხმარებლის ბიზნესის გაძლიერების მიზნით და სამომავლო შეფერხებებისა და პრობლემების თავიდან ასაცილებლად. შეხვედრის დროს, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრი მიმოიხილავს ინციდენტზე რეაგირებას, მათ შორის წარმატებებს და გაუმჯობესების პოტენციალის მქონე სფეროებს. ისინი იმუშავებენ მომხმარებელთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან (CSAM)</p>	+

სერვისი	დაგეგმვა
<p>გამოსწორების რეკომენდაციებზე, რათა პროაქტიულად შეამცირონ მომავალი შემთხვევები და გააძლიერონ მომხმარებლის გადაწყვეტის სტაბილურობა და გამძლეობა.</p> <p>მითითებულია წარმატების მართვის სერვისების საათების წინასწარ განსაზღვრული რაოდენობა გაცნობის აქტივობებისთვის, ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდის წევრთან კვარტალური შეხვედრებისთვის და სერიოზულობის 1 დონის ინციდენტის შემდგომი განხილვებისთვის. დამატებითი ან უფრო ხშირი შეხვედრები ხელმისაწვდომია მოთხოვნით და Microsoft-თან წინასწარი შეთანხმებით, სადაც რესურსი ხელმისაწვდომია, თუ თქვენ აირჩევთ დამატებით წარმატების მართვის სერვისებს.</p> <p>UER-ის შექმნა საჭიროა ჰოსტი ქვეყნის ლოკაციისთვის მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს აქვს საერთაშორისო გაერთიანებული ხელშეკრულება. გაძლიერებული გადაწყვეტა, ყველა UER სერვისი შეიძლება მოწოდებული იქნეს დისტანციურად სხვა ადგილებში, ჰოსტის გარდა და მისი ჩათვლით. წარმატების მართვის სერვისები გამოყოფილი იქნება ჰოსტის მიერ და მისი მართვა მოხდება ჰოსტის მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ.</p> <p>წინაპირობები და დაშვებები</p> <p>UER სერვისების მისაღებად, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მოქმედი ხელშეკრულება. აღნიშნულ UER სერვისებთან დაკავშირებული მომსახურების მოწოდება შეწყდება თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულების მოქმედების ვადის ამოწურვის ან შეწყვეტისთანავე.</p> <p>იმისთვის, რომ მომხმარებლის ინციდენტების გაძლიერებული მართვის გუნდმა დააგროვოს ცოდნა მომხმარებლის ბიზნესის და გარემოს შესახებ, მომხმარებელმა ხელშეკრულების ვადის პირველი 60 დღის განმავლობაში, მოთხოვნის შემთხვევაში, უნდა წარმოადგინოს დოკუმენტაცია და მონაწილეობა მიიღოს გაცნობის ღონისძიებებში.</p> <p>სერვისის შეზღუდვები და გამორიცხვები</p> <p>გამომწვევი მიზეზის ანალიზი (RCA) არ შედის გაერთიანებული გაძლიერებული რეაგირების სისტემაში, მაგრამ შეიძლება მოთხოვნილი იყოს მომხმარებლის CSAM-ის მიერ. მომხმარებელი პასუხისმგებელია „Microsoft“-ის გუნდთან მუშაობაზე მასალების მისაწოდებლად, როგორცაა ყურნალის ფაილები, ქსელის ტრასირება ან სხვა დიაგნოსტიკური შედეგი, რაც საჭიროა RCA-ს შესასრულებლად</p> <p>ინციდენტების გაძლიერებული მართვის რესურსების ოპერირება დისტანციურად მოხდება. ინციდენტების გაძლიერებული მართვის სერვისის მიწოდება ხდება ინგლისურ, ჩინურ და იაპონურ ენებზე.</p>	

სერვისი	დაგეგმვა
<p>სერვისის მიწოდება არ არის შესაძლებელი რეგიონის მიხედვით შეზღუდულ, აუცილებელი მოქალაქეობის ან მიწოდების არარსებული რესურსების შემთხვევაში.</p>	
<p>• Azure-ის სწრაფი რეაგირება:</p> <p>Azuris სწრაფი რეაგირება (ARR) უზრუნველყოფს დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას მომხმარებლის Microsoft Azure კომპონენტებისთვის, მხარდაჭერის მოთხოვნების გადაგზავნით ტექნიკურ ექსპერტებთან და საჭიროებისამებრ, ღრუბლოვანი სერვისზე მომუშავე ოპერაციული გუნდების ჩართვის გზით.</p> <p>თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების სერვისების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის ინჟინრებთან, რომლებსაც აქვთ გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილება. იმის მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365 რეჟიმში.</p> <p>იხილეთ დანართ A-ში მოცემული ცხრილი მომხმარებლის Azure კომპონენტების პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერაზე რეაგირების დროებისთვის. ეს დროები ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის ნებისმიერ მოსალოდნელ დროს. სწრაფი რეაგირება არ ფარავს შემდეგს: Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base M365-ისთვის და Microsoft Mesh.</p> <p>სწრაფი რეაგირების შესყიდვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.</p>	+
<p>• O365 ენჯინირინგ დაირექტი:</p> <p>უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას თქვენი Microsoft Office 365 სამუშაო კლიენტის ან კლიენტთა ძირითადი დატვირთვისთვის ეს სერვისი მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას Office 365 საინჟინრო გუნდთან.</p> <p>ეს სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება ჩამოთვლილი კლიენტისთვის ან კლიენტებისთვის დამატებითი საფასურის სანაცვლოდ და განისაზღვრება მომხმარებლის სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.</p>	+
<p>• შემმუშავებლის მხარდაჭერა:</p>	+1

სერვისი	დაგეგმვა
<p>შემმუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს უფრო ღრმა ტექნიკურ მხარდაჭერას გლობალური ქსელის და პროდუქტის ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში მომხმარებლის იმ შემმუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს.</p> <p>სერვისი უზრუნველყოფს ყოვლისმომცველ მხარდაჭერას, ეხმარება მომხმარებლებს დააჩქარონ თავიანთი ციფრული ინოვაცია, გლობალური ქსელის მიღება და შემმუშავებლის მხადყოფნა. მოწოდებული მითითებები ეხმარება დააჩქაროს შემმუშავებლის მუშაობის სიჩქარე და გაამარტივოს DevSecOps პრაქტიკა უახლესი ინსტრუმენტებით და მეთოდებით, განახორციელოს აპლიკაციების მოდერნიზება ეფექტურობის გასაუმჯობესებლად და ბიზნეს პოტენციალის გასაუმჯობესებლად და შემმუშავებელი გუნდების მხარდაჭერა გლობალური ქსელის დანერგვის პროცესში ყოვლისმომცველი წარმატების გეგმით.</p> <p>შემმუშავებლის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურისთვის.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> GitHub ენჯინირინგ დაირექტი: უზრუნველყოფს მომხმარებელს პრიორიტეტული ხელმისაწვდომობით დანიშნულ GitHub მხარდაჭერის გუნდთან და დასახლებულ GitHub მომხმარებელთა საიმედოობის ინჟინერთან (CRE). გარდა ამისა, სერვისი მოიცავს ყოველკვარტალურ მიმოხილვებს, რომელიც სთავაზობენ პროაქტიულ მითითებებს მდგომარეობის შემოწმებისა და წამოჭრილი პრობლემების ანალიზის საფუძველზე. 	+
<ul style="list-style-type: none"> კრიტიკულად მნიშვნელოვანი მხარდაჭერა უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერის სერვისებს Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების განსაზღვრული ნაკრებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული მნიშვნელობის გადაწყვეტების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. კრიტიკული მნიშვნელობის გადაწყვეტა გულისხმობს თქვენი ბიზნესის წარმოებისთვის აუცილებელ აპლიკაციას, პროცესს ან კომპონენტს. ეს სერვისები უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების ყოვლისმომცველ პროგრამას, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში. აღნიშნულ გაძლიერებულ გადაწყვეტებთან დაკავშირებული მომსახურების მისაღებად უნდა გქონდეთ გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მოქმედი ხელშეკრულება. გაძლიერებულ გადაწყვეტებთან დაკავშირებული მომსახურების მოწოდება შეწყდება თქვენი 	+

სერვისი	დაბეგმვა
გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების ხელშეკრულების მოქმედების ვადის ამოწურვის ან შეწყვეტისთანავე.	

- + - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.
- +¹ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ ლიმიტირებულ მაქსიმალურ რაოდენობამდე.

2.6 გაერთიანებული საერთაშორისო პროგრამა

შესავალი

საერთაშორისო პროგრამა უზრუნველყოფს Microsoft Unified-ზე წვდომას სხვადასხვა ლოკაციიდან. საერთაშორისო შეთანხმება წარმოდგენილია ერთი ან რამდენიმე სამუშაო შეკვეთის სახით. გაერთიანებული ხელშეკრულების ხელმოწერამდე დარწმუნდით, რომ ორგანიზაციას გაფორმებული აქვს ყველა საჭირო კონტრაქტი, რაც საჭიროა სასურველ ლოკაციაზე Microsoft Unified-ის სერვისების სრულყოფილად მისაღებად.

პროგრამის სტრუქტურის მიმოხილვა

- ადგილმდებარეობას, საიდანაც ხორციელდება სამუშაო შეკვეთით განსაზღვრული Microsoft Unified-ის საბაზისო პაკეტის მიწოდება, ეწოდება ჰოსტი.
- თქვენს ხელშეკრულებაში მითითებული, ჰოსტის ლოკაციისგან განსხვავებული ადგილმდებარეობა მოიხსენიება, როგორც ქვედა დონის ლოკაცია.
- ცენტრალიზებული ხელშეკრულება წარმოადგენს Microsoft Unified-ის ხელშეკრულებას, სადაც „ჰოსტისთვის“ და „ქვედა დონის ლოკაციისთვის“ გაფორმებულია ერთი კონტრაქტი, ხოლო ცალკეული ლოკაციებისთვის განსაზღვრულია დამატებითი პაკეტები.
- დეცენტრალიზებული ხელშეკრულება წარმოადგენს Unified-ის ხელშეკრულებას, სადაც „ჰოსტისთვის“ განსაზღვრულია Unified-ის საბაზისო პაკეტი, ხოლო სხვა ლოკაციებისთვის - დამატებითი პაკეტები
- ზოგ შემთხვევაში შეიძლება მომზადდეს კომპლექსური საერთაშორისო ხელშეკრულებები, სადაც გაერთიანებული იქნება ცენტრალიზებული და დეცენტრალიზებული ხელშეკრულებები

Microsoft Unified-ის სხვა ლოკაციებზე გავრცელება

- კონკრეტული სერვისები და მათი რაოდენობა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ჩამოთვლილია შესაბამის სამუშაო შეკვეთაში, ადგილმდებარეობის მიხედვით.
- აქ აღწერილი სერვისები შეიძლება მიეწოდოს თქვენ მიერ დანიშნულ ადგილმდებარეობა(ებ)ს ჰოსტის ან ქვედა დონის ლოკაციის სამუშაო შეკვეთების მიხედვით.
- მისი მართვა და მიწოდება შეიძლება მოხდეს ჰოსტიდან ან ქვედა დონის ლოკაციიდან, რაც დამოკიდებულია სერვისზე.

Microsoft Unified-ის საერთაშორისო საბაზისო პაკეტი

- Microsoft Unified-ის საბაზისო პაკეტის კონტრაქტის გაფორმება ხდება ჰოსტის ლოკაციაზე.

- სერვისის მიწოდების მართვა (მომხმარებლის წარმატების მართვა, ეგრეთწოდებული CSAM) განხორციელდება ჰოსტის ადგილმდებარეობიდან
- რეაგირების სერვისები: სერვისის მოთხოვნების სახით იმართება მასპინძლის ლოკაციიდან და ხელმისაწვდომია მომხმარებლებთან მუშაობის პერსონალისთვის მსოფლიოს მასშტაბით.

დამატებითი სერვისების პაკეტები

- Value Acceleration Services-ის ფორმით მიწოდებული პროაქტიული სერვისების შეძენა შესაძლებელია ჰოსტიდან ან ქვედა დონის ლოკაციიდან. მიწოდების ლოკაციები დამოკიდებულია კონკრეტულ გადაწყვეტაზე და შეიძლება განხორციელდეს დისტანციურად ან ობიექტზე. ნებისმიერი პროაქტიული სერვისის კონტრაქტის გაფორმებამდე საჭიროა მიწოდების კონკრეტული შესაძლებლობების დადასტურება.
- ყველა გაძლიერებულ გადაწყვეტებთან დაკავშირებული სერვისის შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან ქვედა დონის ლოკაციაზე. მიწოდების ლოკაციები დამოკიდებულია კონკრეტულ გადაწყვეტაზე და შეიძლება განხორციელდეს დისტანციურად ან ობიექტზე. ნებისმიერი გაძლიერებული გადაწყვეტის კონტრაქტის გაფორმებამდე საჭიროა მიწოდების კონკრეტული შესაძლებლობების დადასტურება.
- მიწოდების მართვა: ის ასევე ცნობილია მომხმარებელთა წარმატების ანგარიშის მენეჯერის (CSAM) სახელწოდებით და შეიძლება დაემატოს კონკრეტულ ლოკაციაზე გაფორმებულ კონტრაქტს. კონკრეტული ფასები და ლოკაციები განისაზღვრება კონტრაქტის გაფორმებასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების დროს.
- ინციდენტის მართვა შეიძლება განხორციელდეს ჰოსტიდან ან ქვედა დონის ლოკაციიდან დამატებითი პაკეტების გამოყენებით. კონკრეტული ფასები და ლოკაციები განისაზღვრება კონტრაქტის გაფორმებასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების დროს.

საერთაშორისო ხელშეკრულების დამატებითი წესები და პირობები

- ობიექტზე მხარდაჭერა, სასაათო სარტყელი ან ადგილობრივი ენის მხარდაჭერა ექვემდებარება კონკრეტულ საკონტრაქტო მოთხოვნებს და ადგილობრივი რეგულაციების მოთხოვნებს. შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი კონტრაქტების გაფორმება ან დამატებითი საფასურის გადახდა.
- სხვა ლოკაციებზე მყოფმა მომხმარებელთა მომსახურების პერსონალმა შეიძლება მონაწილეობა მიიღოს ჰოსტის ან ქვედა დონის ლოკაციაზე შეძენილი პროაქტიული სერვისების მიწოდებაში, როგორც განსაზღვრულია სამუშაოს შეკვეთაში. დისტანციური მონაწილეობა შეათანხმეთ ანგარიშის გუნდთან.
- პროაქტიული კრედიტების მიმოცვლა შესაძლებელია მხოლოდ ცალკეულ სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ ჰოსტსა და ქვედა დონის ლოკაციას შორის, მიმოცვლა არ შეიძლება განხორციელდეს სხვადასხვა სამუშაო შეკვეთებს შორის.
- ყველა მიმოცვლა განხორციელდება ვალუტის და პროაქტიული კრედიტების მიმდინარე კურსების საფუძველზე შესაბამის მხარდაჭერის ლოკაციებზე.
- თუ მიმოცვლის შედეგად მიღებული პროაქტიული კრედიტების მნიშვნელობა წილადი იქნება, ის დამრგვალდება უახლოეს მთელ რიცხვამდე.

საგადასახადო ვალდებულებები და მოთხოვნები

- მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი საგადასახადო ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა ჰოსტის და ქვედა დონის ლოკაციას (ლოკაციებს) შორის შეძენილი მხარდაჭერის სერვისების განაწილების ან გაცვლის გამო.
- შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად, ადგილობრივი რეგულაციებით და საგადასახადო კანონებით შეიძლება მოთხოვნილ იქნეს ცალკე სამუშაო შეკვეთების მომზადება.
- ავსტრალიაში, ახალ ზელანდიაში, ინდოეთში, ჩინეთში, ჰონგ-კონგში, ტაივანში, მაკაოში, იაპონიაში, კორეაში მოქმედებს ადგილობრივი მოთხოვნები და ამ ტერიტორიებზე ყველა საერთაშორისო ხელშეკრულება საჭიროებს საკუთარ სამუშაო შეკვეთას (შეკვეთებს). ეს სია შეიძლება შეიცვალოს, ამიტომ ეს ინფორმაცია გადაამოწმეთ თქვენი ანგარიშის გუნდთან საკონტაქტო მოლაპარაკებების დროს

გაერთიანებული საერთაშორისო ინვოისირება და მიწოდება

- ჩვენი გაყოფილი ინვოისირების ფუნქცია საშუალებას იძლევა ტრანზაქციები დაიყოს მრავალ ინვოისად სხვადასხვა კრიტერიუმის საფუძველზე, როგორცაა პროდუქტის ტიპი, მიწოდების თარიღი ან მომხმარებლის მდებარეობა.
- შემდეგი ცვლილებების მოთხოვნა გამოიწვევს კონტრაქტში შესწორებების შეტანას: ინვოისირების მისამართი, მიწოდების მისამართი, კომპანიის სახელი ან მისამართი, ინვოისირების თანხა და ინვოისირების თარიღი.
- საერთაშორისო შეთანხმებაში შეტანილმა ნებისმიერმა ცვლილებამ შეიძლება გაზარდოს ღირებულება ან გამოიწვიოს შეზღუდვები ზემოთ აღნიშნული გარემოებების გამო.

2.7 დამატებითი წესები და პირობები

გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების წინაპირობები და დაშვებები

გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე:

- **საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები:** საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები მიწოდებულია დისტანციურად თქვენ მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილ(ებ)ზე. ყველა სხვა სერვისის მოწოდება ხდება დისტანციურად თქვენს ადგილ(ებ)ში, რომელიც მითითებულია ან ჩამოთვლილია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში, თუ სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული წერილობითი ფორმით.
- **სერვისების ენა:** საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები ინგლისურ ენაზეა და ხელმისაწვდომობის შემთხვევაში შეიძლება თქვენს ენაზეც იყოს. ყველა სხვა სერვისის მოწოდებული იქნება Microsoft-ის სერვისების მომწოდებელი მხარის ადგილობრივ სასაუბრო ენაზე ან ინგლისურ ენაზე, თუ ამის შესახებ არ არსებობს სხვაგვარი წერილობითი შეთანხმება.
- **მხარდაჭერილი პროდუქტები:** ჩვენ გთავაზობთ მხარდაჭერას კომერციულად გამოშვებული, ზოგადად ხელმისაწვდომი Microsoft-ის პროგრამული უზრუნველყოფის და ონლაინ სერვისების პროდუქტების ყველა ვერსიისთვის, რომელიც თქვენ შეიძინეთ. ეს ეფუძნება განცხადებულ სალიცენზიო რეგისტრაციებს და ხელშეკრულებებს და/ან ბილინგის ანგარიშის ID-ს თქვენი სამუშაო შეკვეთის A დანართში და იდენტიფიცირებულია პროდუქტის პირობებში, რომლებიც ქვეყნდება Microsoft-ის მიერ ამა თუ იმ დროს.
- **საპილოტე, წინასწარი გამოშვების და ბეტა პროდუქტები:** მხარდაჭერის სერვისები, ამა თუ იმ დროს, შეიძლება შეიცავდეს წინასწარი გამოშვების, ბეტა ან სხვა საპილოტე სერვისების შეთავაზებებს, რომლებსაც Microsoft სთავაზობს

სურვილისამებრ შეფასებისთვის (თითოეული მათგანი, როგორც „საპილოტე“). თქვენი მონაწილეობა საპილოტე პროგრამებში ნებაყოფლობითია და მოწოდებულია თქვენთვის პროფესიონალური სერვისების პირობების შესაბამისად Microsoft-ის პროდუქტის პირობების ფარგლებში, რომლებიც უკვე ჩართულია თქვენს ხელშეკრულებაში, და ექვემდებარება ნებისმიერ დამატებით პირობებს, რომლებიც გამოიყენება საპილოტე პროდუქტებისთვის. ყველა საპილოტე პროდუქტი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ადგილზე.

- **სერვისის გამოყენება:** ყველა სერვისი, მათ შორის ნებისმიერი დამატებითი სერვისი, რომელიც შექმნილია მხარდაჭერის სამუშაო შეკვეთის ფარგლებში და მისი ვადის განმავლობაში, გაუქმებულია, თუ არ იქნება გამოყენებული სამუშაო შეკვეთის ვადის განმავლობაში.
- **სერვისების დაგეგმვა:** სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
- **დისტანციური წვდომა:** შეგიძლია დისტანციური კავშირით განვახორციელოთ წვდომა თქვენს სისტემებზე, რაღა გავაანალიზოთ პრობლემები, თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში. ჩვენი პერსონალი შეაფასებს მხოლოდ იმ სისტემებს, რომლებიც ნებადართულია თქვენ მიერ. დისტანციური კავშირის დახმარების გამოსაყენებლად, უნდა მოგვცეთ შესაბამისი წვდომა და წარმოგვიდგინოთ აუცილებელი მოწყობილობა.
- **მომხმარებლის მონაცემები:** შესაძლოა, ზოგიერთი სერვისის ფარგლებში საჭირო გახდეს მომხმარებლის მონაცემების შენახვა, დამუშავება და ამ მონაცემებზე წვდომა. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ ვიყენებთ Microsoft-ის მიერ დამტკიცებულ ტექნოლოგიებს, რომლებიც შეესაბამება ჩვენს მონაცემთა დაცვის წესებსა და პროცესებს. თუ მოითხოვთ ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენებას, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ, თქვენ ადასტურებთ და ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ თქვენ ხართ პასუხისმგებელი თქვენი სამომხმარებლო მონაცემების მთლიანობაზე და უსაფრთხოებაზე, ხოლო Microsoft არ აგებს პასუხს ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ.
- **გაუქმების პოლიტიკა:** თუ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმება მოითხოვთ, გაუქმება უნდა მოხდეს მინიმუმ 14 დღით ადრე, რათა სრულად დაიბრუნოთ აღნიშნული სერვისის თანხა, სადაც შეესაბამება. ადრე დაგეგმილი სერვისის 6-დან 13 დღემდე ადრე ნებისმიერი გაუქმება გამოიწვევს სერვისის ღირებულების 50%-ის დაკავებას. ადრე დაგეგმილი სერვისის 5 დღით ან ნაკლები დროით ადრე გაუქმების შემთხვევაში, აღნიშნული სერვისის სრული ღირებულება (100%) იქნება დაკავებული
- **დამატებითი სერვისები:** დამატებითი სერვისების შექმნისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ წარმატების და სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად. ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი სია შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- **სერვისების გაცვლა:** თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და გსურთ გაცვალოთ ის სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული სერვისის მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებულია თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- **კოდთან წვდომა:** თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთრებაში მყოფ კოდს. სერვისები შეიძლება მოიცავდეს სერვისების მისაწოდებელ ელემენტებს, რჩევას და მითითებებს, რომლებიც დაკავშირებულია

თქვენს ან Microsoft-ის საკუთრებაში მყოფ კოდთან, ან სხვა დამხმარე სერვისების პირდაპირ მიწოდებასთან.

- **რეაგირების სერვისები:** რეაგირების სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა. თქვენ იღებთ ყველა რისკს, რომელიც დაკავშირებულია Microsoft-ის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი კოდის დანერგვასთან მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას და პასუხისმგებელი იქნებით ყველა ტესტირებაზე, კონტროლზე, ხარისხის უზრუნველყოფაზე, სამართლებრივ, მარეგულირებელ ან სტანდარტებთან შესაბამისობაზე, ტექნიკურ მომსახურებაზე, გაშლასა და სხვა პრაქტიკაზე, რომელიც დაკავშირებულია Microsoft-ის მიერ მოწოდებულ კოდთან მხარდაჭერის სერვისების მთლიანად ან ნაწილობრივ შესრულებისას, თქვენს Microsoft-ის გარემოში, ან ნებისმიერ სხვა გამლაში.
- **პლატფორმის მიმართ მოთხოვნები:** შესაძლოა, შექმნილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- **სერვისის მიწოდება:** დაუშვებელია სერვისების მიწოდება თქვენი კლიენტებისთვის. სადაც ადგილზე ვიზიტები ორმხრივად არის შეთანხმებული და არ არის წინასწარ ანაზღაურებული, ჩვენ ავანაზღაურებთ თქვენს სამგზავრო და საცხოვრებელ ხარჯებს გონივრულ ფარგლებში.
- **GitHub მხარდაჭერის სერვისები:** ეს მოწოდებულია GitHub, Inc.-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიის მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განცხადება და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შექმნისას.
- **მომხმარებელთა კომუნიკაცია:** თქვენ ეთანხმებით, რომ ჩვენ შეგვიძლია გავაგზავნოთ ინფორმაცია პროდუქტების და ფუნქციების შესახებ კომპანიის მოქმედ და აქტიურ ელ. ფოსტის მისამართზე მასალის მეშვეობით, რომელიც იდენტიფიცირებულია, როგორც უსაფრთხოების სიახლეები, საინფორმაციო ბიულეტენები, ბლოგები, უსაფრთხოების ინსტრუქციები, სერვისის კომუნიკაციები და მსგავსი დოკუმენტაცია. თქვენს მომხმარებლებს უნდა ჰქონდეთ შესაბამისი მექანიზმი, რომ უარი თქვან ასეთ კომუნიკაციებზე.
- **„ჩანაწერები“:** ნებისმიერი ჩანაწერი და სერვისებთან დაკავშირებული შესაბამისი დოკუმენტები წარმოადგენს სერვისების ფარგლებში მისაწოდებელ მასალებს და ექვემდებარება იმ ხელშეკრულების წესებს და პირობებს, რომლის საფუძველზეც ხდება ამ სერვისების მიწოდება.

ჩაწერას დაქვემდებარებულ ღონისძიებაზე მიწვევაზე თანხმობის გაცემით: 1) მონაწილეები ადასტურებენ, რომ თანახმანი არიან ღონისძიების ჩაწერაზე და ჩაწერილი ღონისძიება ექვემდებარება ამ ღონისძიების ხელშეკრულებაში მოცემულ წესებს და პირობებს; 2) მონაწილეები თანახმანი არიან, რომ მათი სახელი და გვარი, ელ. ფოსტის მისამართი, გაგზავნილი კითხვები ან/და ტელეფონის ნომერი ხელმისაწვდომი გახდეს სხვა მონაწილეებისთვის; და 3) მონაწილეები თანახმანი არიან, რომ ჩანაწერი შეიძლება გადაცემულ იქნეს Microsoft-ის თანამშრომლებისთვის და წარმომადგენლებისთვის.

თუ ეს არ არის შესაბამისი ხელშეკრულებით განსაზღვრული, თქვენ არ გაქვთ ღონისძიების ჩანაწერში მოცემული ინფორმაციის მოდიფიკაციის, კოპირების, გავრცელების, ჩვენების, გაშვების, რეპროდუცირების, გამოქვეყნების, ლიცენზირების, მისი მეშვეობით სხვა მასალების შექმნის, გადაგზავნის ან გაყიდვის უფლება.

სერვისების ფარგლებში მისაწოდებელი მასალები შეიძლება გაზიარდეს ორგანიზაციის ფარგლებში სერვისების მასალებთან დაკავშირებული ხელშეკრულების წესების და პირობების შესაბამისად და მის დანიშნულებას არ წარმოადგენს თქვენი ორგანიზაციის ტრენინგის პროგრამების ჩანაცვლება. თქვენ ერთპიროვნულად განსაზღვრავთ, გამოიყენოთ თუ არა სერვისების ფარგლებში მისაწოდებელი მასალები და პასუხისმგებელი იქნებით ამ ქმედების კანონმდებლობასთან, რეგულაციებთან ან სტანდარტებთან შესაბამისობაზე. თქვენ საკუთარ თავზე იღებთ სერვისების ფარგლებში მისაწოდებელი მასალების გამოყენებასთან და რეპროდუცირებასთან დაკავშირებულ ყველა რისკს, რაც მოიცავს კონფიდენციალურობის ვალდებულებას, ინფორმაციის არასწორად გამოყენებას ან მის დროულად გაზიარების შეუძლებლობას. სერვისების ფარგლებში მისაწოდებელი მასალები წარმოდგენილია „არსებული სახით“ და „სავარაუდო ხარვეზებით“ და Microsoft არ იძლევა რაიმე გაცხადებულ ან ნაგულისხმევ გარანტიას.

- **დამატებითი წინაპირობები და დაშვებები:** ეს შეიძლება განისაზღვროს შესაბამის დანართში.

2.8 თქვენი პასუხისმგებლობები

თქვენი პასუხისმგებლობები:

ნებისმიერ მოქმედ დანართში ჩამოთვლილის გარდა, თქვენ გაქვთ შემდეგი პასუხისმგებლობები. შეუსრულებლობამ შეიძლება გამოიწვიოს სერვისის დაყოვნება:

- **მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი:** თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და მართავს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს, მათ შორის შიდა პროცესებს ჩვენთან მხარდაჭერის ინციდენტის მოთხოვნის გაგზავნისთვის.
- **მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისები:** თუ თქვენ ყიდულობთ მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისებს, თქვენ დანიშნავთ დასახელებულ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორს თქვენი ჰოსტის მხარდაჭერის მდებარეობისთვის. ეს ადამიანი უხელმძღვანელებს თქვენს ადგილობრივ გუნდს და მართავს ყველა ლოკალური მხარდაჭერის აქტივობას, მათ შორის შიდა პროცესებს ჩვენთან მხარდაჭერის ინციდენტის მოთხოვნის გაგზავნისთვის. შეიძლება დაგჭირდეთ ასევე დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების დასახელებული ადმინისტრატორი სხვა მხარდაჭერის ადგილებში.
- **რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები:** საჭიროების შემთხვევაში, შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, რომლებსაც შეუძლიათ მხარდაჭერის მოთხოვნების შექმნა Microsoft-ის მხარდაჭერის ვებ გვერდზე ან ტელეფონის საშუალებით. გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებს თქვენი გლობალური ქსელის სერვისებისთვის შეუძლიათ ასევე გლობალური ქსელის მხარდაჭერის მოთხოვნების წარდგენა შესაბამისი მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.
- **ონლაინ სერვისების მხარდაჭერის მოთხოვნები:** გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა უნდა წარადგინონ მხარდაჭერის მოთხოვნები ონლაინ სერვისებისთვის შესაბამისი ონლაინ სერვისების მხარდაჭერის პორტალების მეშვეობით.
- **სერვისის მოთხოვნის წარდგენა:** სერვისის მოთხოვნის გაგზავნისას, თქვენს რეაგირების მხარდაჭერის კონტაქტებს უნდა ჰქონდეთ პრობლემის საბაზისო გაგება და მისი რეპროდუცირების უნარი. ეს დაეხმარება Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოსტიკებასა

და ტრიაჟირებაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქციის და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგეხმარონ სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემების მოგვარებაში და დაეხმარონ Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.

- **პრობლემის განსაზღვრა და გადაწყვეტა:** როდესაც წარადგენთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირებს შეიძლება დასჭირდეთ პრობლემის განსაზღვრის და გადაწყვეტის შესრულება, ჩვენი მოთხოვნის შესაბამისად. ამაში შეიძლება შედიოდეს ქსელის ტრასირება, შეცდომის შეტყობინებების სურათების გადაღება, კონფიგურაციის ინფორმაციის შეგროვება, პროდუქტის კონფიგურაციის პარამეტრების შეცვლა, პროგრამული უზრუნველყოფის ახალი ვერსიის ან ახალი კომპონენტების დაინსტალირება, ან პროცესების მოდიფიცირება.
- **სერვისის დაგეგმვა:** თქვენ თანახმა ხართ ითანამშრომლოთ ჩვენთან სერვისების გამოყენების დაგეგმვაში, თქვენ მიერ შეძენილი სერვისების საფუძველზე.
- **საკონტაქტო მონაცემების განახლება:** თქვენ თანახმა ხართ, შეგვაცუბინოთ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებული საკონტაქტო მონაცემების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- **მონაცემთა მართვა:** თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომ უზრუნველყოთ თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ხელშეუხებლობა და უსაფრთხოება.
- **გამონმართება:** სადაც შესაძლებელია, თქვენ თანახმა ხართ უპასუხოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების გამოკითხვებს, რომლებიც შეიძლება პერიოდულად მოგაწოდოთ სერვისებთან დაკავშირებით.
- **ხარჯები:** თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.
- **დამატებითი პასუხისმგებლობები:** თქვენმა სერვისის მიწოდების რესურსმა შეიძლება მოგთხოვოთ შეასრულოთ სხვა პასუხისმგებლობები, რომლებიც სპეციფიკურია თქვენ მიერ შეძენილი სერვისისთვის.
- **გლობალური ქსელის (დრუბლოვანი) სერვისები:** ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენ უნდა შეიძინოთ ან გქონდეთ არსებული გამოწერა ან მონაცემთა გეგმა შესაბამისი ონლაინ სერვისისთვის.
- **რეაგირების სერვისების მოთხოვნები:** თქვენ ეთანხმებით გაგზავნოთ რეაგირების სერვისების მოთხოვნები, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემთან ერთად, არაუგვიანეს 60 დღით ადრე, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- **წვდომა:** თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელმაც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო ინსტრუმენტებზე, საჭიროების მიხედვით.

დანართი A: სერვიზულობის ტიპების დიაგრამები

ეს დანართი შეიცავს დიაგრამების სერიას, რომელიც იძლევა ინციდენტის სერვიზულობის ტიპებისა და დონის ვიზუალურ წარმოდგენას. გაითვალისწინეთ, რომ ეს დიაგრამები დამხმარეა და გამიზნულია ინციდენტის სერვიზულობის დონის შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მოსაწოდებლად. ისინი უნდა იქნეს გამოყენებული ძირითად ტექსტთან ერთად თემის ამომწურავად გააზრებისთვის.

რეაგირების მხარდაჭერა – ინციდენტის სერვიზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, გთხოვთ, იხილოთ სერვიზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

სერვიზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერვიზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები¹ - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 15 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის² გამოყოფა</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერვიზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p>	<p>პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების ზედამხედველობა²</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p>

სერვისების და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</p>	<p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში²</p>	<p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერვისობა B</p> <p>საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <p>სერვისებმა განიცადა საშუალო დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ სამუშაო საათში⁴</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად</p> <p>მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერვისობა C</p> <p>მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p> <p>ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ სამუშაო საათში⁴</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>ზომები მიიღება მოლოდ სამუშაო საათებში⁴</p>	<p>დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით</p> <p>რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>

¹ ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ მოიცავს შემდეგს: Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ან Billing & Subscription Management.

² კრიტიკული სიტუაციების რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესაბამისი დეპარტამენტისთვის მხარდაჭერის მოთხოვნის გადაგზავნისთვის, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

³ შესაძლოა, დაგვჭირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

⁴ სამუშაო საათებია 09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, დასვენების დღეების გარდა. თქვენს ქვეყანაში სამუშაო საათები შეიძლება ოდნავ განსხვავდებოდეს.

კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Platform-ისთვის და კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Platform Plus-ისთვის – ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, იხილეთ სერიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან</p> <p>ინციდენტების უფროსი მენეჯერი² ავტომატურად ინიშნება</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</p>	<p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p> <p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

¹ Microsoft-ს შესაძლოა, დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა Microsoft-მა შესძლოს პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

² ინციდენტების გაძლიერებული მართვის რესურსები გეხმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესაბამისი დეპარტამენტისთვის დელეგირების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Azure Events-ისთვის – ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

Azure გლობალური სერვისებისთვის, მოვლენის დროს, ინციდენტის სერვისის მოთხოვნები მოვლენასთან დაკავშირებით უნდა განთავსდეს ონლაინ Microsoft Azure პორტალის მეშვეობით, მათ შორის AEM შემთხვევის აღწერაში.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველი ზარის პასუხი 15 წუთში ან ნაკლები და სწრაფი ესკალაცია Microsoft²ფარგლებში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციის რესურსის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე.</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>დამხმარე ინჟინრების ჩართვა, რომლებმაც იციან თქვენი გადაწყვეტის კონფიგურაციის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, ამ ინჟინრებს შეუძლიათ დაეხმარონ და გაამარტივონ ინციდენტების მართვის პროცესი</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

¹ Microsoft-ს შესაძლოა დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

² AEM მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

Microsoft უზრუნველყოფს რეაგირების მხარდაჭერის ფანჯრის დროს გახსნილი ნებისმიერი შემთხვევის შეჯამებას და უზრუნველყოფს ამ შემთხვევების გადაწყვეტას.

კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Microsoft Security Cloud-ისთვის – ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, იხილეთ სერიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

კრიტიკული მნიშვნელობის სერვისები Microsoft Security Cloud-თვის ინციდენტის სერიოზულობის დონეებისა და სიტუაციების მიხედვით	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>პირველ მოთხოვნაზე რეაგირება ხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>მომხმარებელთა სერვისების მხარდაჭერა (CSS) - უსაფრთხოების მოწინავე ინჟინრები</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>საჭიროების შემთხვევაში უსაფრთხოების ინჟინრების ჩართვა</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>

¹ შესაძლოა დაგჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება. პრობლემის გადაჭრის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე

სწრაფი რეაგირება – ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, იხილეთ სერიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა</p> <p>ძირითადი საქმიანობის პროცესის დაკარგვა და მუშაობის გაგრძელების შეუძლებლობა</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 15 წუთში</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში¹</p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან²</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე¹ უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

¹ Microsoft-ს შესაძლოა, დასჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა Microsoft-მა შესძლოს პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

² პრობლემის მოგვარებაზე სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ და იაპონურ ენებზე

გაერთიანებული გაძლიერებული რეაგირება - ინციდენტის სერიოზულობის ტიპები

პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერისთვის, გთხოვთ, იხილოთ სერიოზულობის სიტუაციები ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაში:

ერთიანი გაძლიერებული რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p>სერიოზულობის დონე 1</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა გათიშულია:</p> <p>საქმიანობა რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები¹ - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება 15 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოძახებაზე რეაგირება 30 წუთში ან ნაკლებში</p> <p>ინციდენტების უფროსი მენეჯერი² ავტომატურად ენიჭება</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებთან დაკავშირებულ ჯგუფებში</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p>სერიოზულობა A</p> <p>საქმიანობის კრიტიკული სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ 30 წუთში</p>	<p>პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება 30 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>ინციდენტის უფროსი მენეჯერი ავტომატურად² ენიჭება</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში³</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში³</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>

Unified Enterprise Support Services Description

¹ ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ ვრცელდება US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ან Universal Print-ზე.

² ინციდენტების გაძლიერებული მართვის რესურსები გეზმარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

³ Microsoft-ს შესაძლოა, დასჭირდეს სერიოზულობის დონის დაწევა, თუ თქვენ ვერ მიაწვდით ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა Microsoft-ს შეეძლოს პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

დანართი B: წარმატების მართვის სერვისები

ეს დანართი შეიცავს დიაგრამების სერიას, რომელიც იძლევა წარმატების მართვის სერვისების ძირითადი ნაწილების, მოქმედებების და შედეგების ვიზუალურ წარმოდგენას.

წარმატების მართვის სერვისები

- წარმატების მართვის სერვისები შედის თქვენს ხელშეკრულებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.
- წარმატების მართვის სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ.
- ეს რესურსები შეიძლება მუშაობდეს დისტანციურად ან ადგილზე თქვენს მდებარეობაზე და იმუშავებს თქვენთან ერთად შემდეგი აქტივობების შესასრულებლად:

საფუძვლები	მოქმედებები	მოქმედების აღწერა
<p>გადაწყვეტის მდგომარეობა: მიზანია დაგეხმაროთ მაქსიმალური სარგებელი მიიღოთ Microsoft-ის გლობალურ ქსელში ინვესტიციებიდან, რათა უზრუნველყოთ, რომ ისინი ჯანსაღი, ოპტიმიზებული და გამძლეა. ჩვენი კლიენტების ჯანმრთელობის პროგრამის მენეჯმენტის მეშვეობით, ჩვენ ვმუშაობთ თქვენთან, რათა დავგეგმოთ და განვახორციელოთ ქმედებები და რეკომენდაციები, რომლებიც გააუმჯობესებს თქვენი Microsoft ღრუბლოვანი გადაწყვეტილებების ოპერაციულ სიჯანსაღეს. ჩვენ ვიყენებთ პრობლემების მართვის გამოცდილებას, რათა დაგეხმაროთ დაადგინოთ და გადაჭრათ განმეორებადი პრობლემები, რომლებიც გავლენას ახდენენ თქვენი გლობალური ქსელის მუშაობასა და საიმედოობაზე. ჩვენ ასევე გეხმარებით ავარიული სიტუაციისთვის მზადყოფნაში რეგულარული აქტივობების ჩატარებით, რათა დაგეხმაროთ მოემზადოთ სერიოზული ინციდენტებისა და შეფერხებებისთვის, რამაც შეიძლება შეაფერხოს თქვენი ბიზნეს ოპერაციები.</p> <p>გარდა ამისა, ჩვენ ვთავაზობთ ჩვენს ჩართვას თქვენი მდგრადობისა და უსაფრთხოების განხილვაში, რათა დაგეხმაროთ დაადგინოთ და გამოიყენოთ შესაძლებლობები თქვენი კრიტიკული ბიზნეს ფუნქციების მდგრადობისა და უსაფრთხოების გასაუმჯობესებლად, რომლებიც ეყრდნობა გლობალურ ქსელს.</p>	<p>მომხმარებელთა მდგომარეობის პროგრამის მართვა</p>	<p>მომხმარებელთა მდგომარეობის გაუმჯობესება და დაჩქარება გამარტივებასა და ოპერაციულ სრულყოფაზე ფოკუსირებით.</p>
	<p>პრობლემების მართვა</p>	<p>კრიტიკულ საკითხების იდენტიფიცირება და მათზე რეაგირებაზე, იდეების გენერირება, სათანადო გამოსწორების საშუალებების რეკომენდაცია</p>
	<p>პროაქტიული მდგრადობა</p>	<p>გააუმჯობესეთ მდგრადობა, როგორც სისტემის უნარი გაუძლოს წარუმატებლობებს და სწრაფად აღდგეს, მინიმუმამდე დაიყვანეთ გავლენა მომხმარებლებზე და ბიზნესის შედეგებზე</p>
	<p>პროაქტიული უსაფრთხოება</p>	<p>უსაფრთხოებისა და შესაბამისობის გაუმჯობესება Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტილებების დანერგვით.</p>
	<p>მზადყოფნა კრიზისული სიტუაციებისადმი</p>	<p>იმის უზრუნველყოფა, რომ მომხმარებლები მზად არიან კრიზისისთვის და Microsoft-ის გუნდის ორკესტრირება</p>

<p>დანერგვა და დაგეგმვა: ჩვენ გეხმარებით ქლაუდ-ტექნოლოგიების დაგეგმვისთვის და დანერგვისთვის საჭირო რესურსების მოძიებასა და ორგანიზებაში, რაც უზრუნველყოფს თქვენი ორგანიზაციის ტრანსფორმაციას. ჩვენ გთავაზობთ წარმატების პროგრამის მართვის სერვისებს, რომლებიც დაგეხმარებათ მიაღწიოთ თქვენს ტექნოლოგიურ და ბიზნეს მიზნებს. ჩვენ დაგეხმარებით Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დანერგვის, განხორციელების და ღირებულების მიღების დაჩქარებაში.</p>	<p>წარმატების პროგრამის მართვა</p>	<p>ურთიერთობების მართვა და უწყვეტი შეხამება ანგარიშის მიმდინარე დაგეგმვის, შესაბამისობაში მოყვანის და მომხმარებელთა შედეგების/ღირებულების ვალიდაციისთვის, როგორც ეს დადგენილია მომხმარებლის წარმატების გეგმებში.</p>
<p>ჩვენ ასევე დაგეხმარებით გააუმჯობესოთ თქვენი Microsoft გლობალური ქსელის ინვესტიციები მომხმარებელთა მდგომარეობის პროგრამის მართვის სერვისების მეშვეობით.</p>	<p>ტექნოლოგიის ოპტიმიზაცია</p>	<p>მომხმარებლების ინვესტიციების მაქსიმალურად გაზრდა გლობალური ქსელის ოპტიმიზაციის საშუალებით</p>
<p>ჩვენ დაგეხმარებით ამოიცნოთ შესაძლებლობები, შეამციროთ თქვენი ხარჯები გლობალურ ქსელზე და პროგრამულ უზრუნველყოფაზე ტექნოლოგიური ოპტიმიზაციის სერვისების მეშვეობით.</p>	<p>ტექნოლოგიებისა და უსაფრთხოების განახლებები</p>	<p>გლობალურ ქსელში ინვესტიციები და ინფრასტრუქტურა მუდმივად განახლებულია უახლესი გამოშვებული განახლებებით</p>
<p>ჩვენ საქმის კურსში გამყოფებთ მნიშვნელოვანი პროდუქტის, უსაფრთხოების, სერვისისა და ფუნქციების განახლებების შესახებ ტექნოლოგიისა და უსაფრთხოების განახლებების მეშვეობით. ჩვენ გაგიწევთ ხელმძღვანელობას და დაგეხმარებით გადაჭრათ პროდუქტის სიცოცხლის ბოლომდე ტექნოლოგიური საკითხები სასიცოცხლო ციკლის მართვის სერვისების მეშვეობით.</p>	<p>სიცოცხლის ციკლის მართვის სერვისები</p>	<p>იმის უზრუნველყოფა, რომ მომხმარებლებს აქვთ სიცოცხლის ციკლის მართვის უახლესი გეგმა</p>
<p>აღმასრულებელ პირებს შორის პარტნიორობა: ჩვენ ვმუშაობთ თქვენთან, როგორც პარტნიორებთან, ვიზიარებთ პასუხისმგებლობას და თქვენი Microsoft-ის ინვესტიციების სარგებელს. ჩვენ ვამყარებთ მჭიდრო კავშირებს თქვენს აღმასრულებელ პირებსა და ჩვენს აღმასრულებელ პირებს შორის, რათა გავიგოთ თქვენი მიზნები და მხარი დაუჭიროთ თქვენს წარმატებულ პროგრამებს. ჩვენ გთავაზობთ სერვისებს, რომლებიც დაგეხმარებათ დაგეგმოთ და მიაღწიოთ კონკრეტულ შედეგებს Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების გამოყენებით. ჩვენ დაგეხმარებით ფეხზე დადგეთ და იმუშაოთ უფრო სწრაფად, მაქსიმალურად გამოიყენოთ თქვენი გლობალური ქსელის გადაწყვეტილებები და მიიღოთ მეტი ღირებულება Microsoft-ისგან.</p>	<p>მომხმარებელთან ურთიერთობების მართვა</p>	<p>მოქნილი წარმატებული ურთიერთობა მომხმარებელსა და Microsoft-ს შორის</p>

© 2025 მაიკროსოფტის კორპორაცია. ყველა უფლება დაცულია. ამ მასალების ნებისმიერი სახით გამოყენება ან გავრცელება Microsoft Corp.-ის უშუალო ნებართვის გარეშე მკაცრად აკრძალულია.

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

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