

Microsoft-ის  
გაერთიანებული  
კორპორატიული  
მხარდაჭერის ერთიანი  
სერვისების აღწერა (USSD)

2021 წ.  
ოქტომბერი

# სარჩევი

1	ამ დოკუმენტის შესახებ.....	3
2	მხარდაჭერის სერვისები.....	4
	<b>2.1 როგორ შეიძინოთ.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 სერვისების აღწერა.....</b>	<b>5</b>
	პროაქტიული სერვისები.....	5
	რეაგირების სერვისები.....	11
	სერვისის მიწოდების მართვა.....	16
	<b>2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები.....</b>	<b>19</b>
	დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი.....	19
	სწრაფი რეაგირება.....	20
	Azure მოვლენების მართვა.....	22
	Office 365 Engineering Direct.....	24
	შემუშავებლის მხარდაჭერა.....	24
	კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა.....	24
	<b>2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა.....</b>	<b>24</b>
	მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა.....	24
	როგორ შეიძინოთ.....	25
	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები.....	26
	<b>2.5 დამატებითი წესები და პირობები.....</b>	<b>27</b>
	<b>2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა.....</b>	<b>30</b>

# 1 ამ დოკუმენტის შესახებ

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისების აღწერა გაწოდებთ ინფორმაციას მხარდაჭერის სერვისების შესახებ, რომელთა შექმნა შესაძლებელია Microsoft-ისგან.

გთხოვთ გაეცნოთ შექმნილი სერვისების აღწერას, მათ შორის, წინაპირობებს, პასუხისმგებლობაზე უარის თქმას, შეზღუდვებს და თქვენს პასუხისმგებლობებს. თქვენს მიერ შექმნილი სერვისები ჩამოთვლილი იქნება კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში (სამუშაო შეკვეთა) ან სერვისების სხვა მოქმედ უწყისში, რომელშიც მითითებულია ამ დოკუმენტის შესახებ და რომელიც შეიცავს ამ დოკუმენტს.

ამ დოკუმენტში ჩამოთვლილი ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციისთვის იმის შესახებ, თუ რომელი სერვისების შექმნა შეიძლება თქვენს რეგიონში, დაუკავშირდით Microsoft-ის სერვისების წარმომადგენელს. ხელმისაწვდომი სერვისები შეიძლება შეიცვალოს.

## 2 მხარდაჭერის სერვისები

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

- პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ თქვენი IT ინფრასტრუქტურისა და ოპერაციების მდგომარეობის შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაში
- სერვისის მიწოდების მართვა დაგეგმვისა და განხორციელების გაადვილებისთვის
- პრიორიტეტული პრობლემის გადაწყვეტის 24x7 სერვისები უზრუნველყოფს სწრაფ რეაგირებას დაყოვნების მინიმიზაციისთვის

### 2.1 როგორ შეიძინოთ

მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია საბაზისო პაკეტის სახით, დამატებითი სერვისებით და გაფართოებული სერვისებით და გადაწყვეტებით, რომლებიც ხელმისაწვდომია შესაძენად არსებული საბაზისო პაკეტის შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში, რომელიც ჩამოთვლილია კორპორატიული სერვისების შეკვეთაში, როგორც აღწერილია ქვემოთ.

ელემენტი	აღწერა
საბაზისო პაკეტი	პროაქტიული, რეაქტიული და მიწოდების მართვის სერვისების ერთობლიობა, რომელსაც აქვს თქვენს ორგანიზაციაში არსებული Microsoft-ის პროდუქტების და/ან ონლაინ-სერვისების მხარდაჭერა. თქვენი ძირითადი პაკეტის ნაწილი მოიცავს Flex Allowance * - ს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ თქვენი ძირითადი პაკეტისთვის პროაქტიული სერვისების (აღნიშნულია „+“), გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების და / ან მორგებული პროაქტიული სერვისების დასამატებლად. საბაზისო პაკეტში შემავალი მომსახურება წარმოდგენილია “✓” სიმბოლოს სახით წინამდებარე ნაწილში.
დამატებითი სერვისები	თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში, დამატებითი მხარდაჭერის სერვისები შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ეს წარმოდგენილია როგორც „+“.

გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები	მხარდაჭერის მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს Microsoft-ის კონკრეტულ პროდუქტს ან IT სისტემის მომხმარებელს, თქვენი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების განმავლობაში შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს და წინამდებარე ნაწილში ასევე წარმოდგენილია როგორც „+“.
--	---

მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა	მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში).
-----------------------------	---

\* Flex Allowance არის თქვენი საბაზისო პაკეტის ფასის მოქნილი ნაწილი, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული სერვისების, გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების, პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შესაძენად მომსახურების შეძენის დროს. თქვენი Microsoft-ის წარმომადგენელი მოგაწვდით თქვენი საბაზისო პაკეტის პრეისკურანტის ფასის ნაწილს, რომელიც შეგიძლიათ გამოიყენოთ, როგორც Flex Allowance. თქვენი Flex Allowance განაწილების შემდეგი პირობები მოქმედებს:

- თქვენი Flex Allowance-ის 20%-მდე ან 50 000 აშშ დოლარი, რომელიც უფრო მეტია, შეიძლება გამოყენებულ იქნეს პროაქტიული კრედიტების ან მორგებული პროაქტიული სერვისების შეძენაზე.
- Flex Allowance გამოიყოფა ყოველწლიურად და ნებისმიერი მომსახურება, რომელზეც Flex Allowance გამოიყენება, უნდა იქნას გამოყენებული შესაბამისი წლიური ვადის განმავლობაში.
- Flex Allowance არ შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიწოდების მართვის სერვისებისთვის, როგორც განსაზღვრულია ამ დოკუმენტში.
- ყველა შესაძლო Flex Allowance უნდა იყოს განაწილებული ხელშეკრულების შესრულების დროის განმავლობაში, წინააღმდეგ შემთხვევაში ის გაუქმდება.

## 2.2 სერვისების აღწერა

ამ ნაწილში აღწერილია ელემენტები, რომლებიც წარმოადგენენ თქვენი მხარდაჭერის კომბინირებული პაკეტის კომპონენტებს. ასევე ჩამოთვლილია სერვისები, რომლებიც შეიძლება დაემატოს თქვენს საბაზისო პაკეტს ან დაემატოს ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში.

### პროაქტიული სერვისები

პროაქტიული სერვისები გეხმარებათ, თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის გარემოში პრობლემების წარმოქმნა და უზრუნველყოფს რესურსების ხელმისაწვდომობას და მიწოდებას შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის მოქმედების პერიოდში. მომდევნო პროაქტიური სერვისები ხელმისაწვდომია ისე, როგორც განსაზღვრულია ქვემოთ ან დეტალურადაა მოცემული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში.

## დაგეგმვის სერვისები

დაგეგმვის სერვისები უზრუნველყოფს თქვენი ამჟამინდელი ინფრასტრუქტურის, მონაცემების, პროგრამებისა და უსაფრთხო გარემოს შეფასებასა და შემოწმებას, აღდგენის, განახლების, მიგრაციის, გაშლის ან გადაწყვეტილების განხორციელების დაგეგმვისთვის სასურველი შედეგის საფუძველზე.

დაგეგმვის სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
კონცეფციის დასაბუთება	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ

**კონცეფციის დასაბუთება:** დავალება, რომლის მიზანია ისეთი მტკიცებულების მიწოდება, რაც მომხმარებლებს შესაძლებლობას აძლევს შეაფასონ შეთავაზებული ტექნიკური გადაწყვეტილების მიზანშეწონილობა. დასტურის ფორმა შეიძლება იყოს სამუშაო პროტოტიპები, დოკუმენტები და პროექტები, მაგრამ ჩვეულებრივ არ არის წარმოებისთვის გამზადებული მისაწოდებელი ელემენტები.

## განხორციელების სერვისები

განხორციელების სერვისები უზრუნველყოფს სპეციალისტთა მომსახურებას ტექნიკურ და პროექტის მართვის სფეროებში, Microsoft-ის ტექნოლოგიების გადაწყვეტილებების და პროექტების, გაშლის, მიგრაციის, განახლებისა და განხორციელების დასაჩქარებლად.

განხორციელების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის სერვისები:** უშუალო მუშაობა Microsoft-ის რესურსით, რათა უზრუნველყოს დანმარება გაშლის, მიგრაციის, განახლების ან ფუნქციის შემუშავების პროცესებში. ეს შეიძლება მოიცავდეს დანმარებას კონცეფციის მტკიცებულების ან საწარმოო დატვირთვის დაგეგმვასა და დამოწმებაში Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებით.

## ტექნომსახურების სერვისები

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

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
შეფასება მოთხოვნისამებრ	✓
შეფასების პროგრამა	+

ტექნომსახურების სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
ოფლაინ შეფასება	+
პროაქტიული მონიტორინგი	+
პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP)	+
რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP, როგორც Service)	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**შეფასება მოთხოვნისამებრ:** წვდომა თვითმომსახურებაზე, ავტომატური შეფასების ონლაინ პლატფორმაზე, რომელიც იყენებს ჟურნალების ანალიზის თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის განხორციელების ანალიზისა და შეფასების მიზნით. შეფასებები მოთხოვნისამებრ მოიცავს შეზღუდულ ტექნოლოგიებს. ამ შეფასების მომსახურების გამოყენება მოითხოვს აქტიურ Azure მომსახურებას მონაცემების შესაბამისი ლიმიტებით, რაც შესაძლებელს ხდის მოთხოვნისამებრ შეფასების სერვისის გამოყენებას. Microsoft-მა შეიძლება უზრუნველყოს დახმარება ამ სერვისის მომენტალურად დასაყენებლად. 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 მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად. ადგილზე არსებული შეფასებები შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა რეგიონში.

**შეფასების პროგრამა:** სამუშაო უკავშირდება თქვენი Microsoft ტექნოლოგიების პროექტს, ტექნიკური განხორციელების 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.

**ოფლაინ შეფასება:** თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიების განხორციელების ავტომატური შეფასება, 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.

**პროაქტიული მონიტორინგი:** უზრუნველყოფს ტექნიკური ოპერაციების მონიტორინგის საშუალებებს და რეკომენდაციებს სერვერზე შემთხვევების მართვის პროცესების მოსაწესრიგებლად. ეს სერვისი გეხმარებათ, შექმნათ ინციდენტის მატრიცები, ჩაატაროთ ინციდენტის ძირითადი შეფასება და შექმნათ პროექტი ტექნიკური გუნდისთვის.

**პროაქტიული ოპერაციების პროგრამები (POP):** თქვენს პერსონალთან ერთად შესრულებული დაგეგმვის, პროექტირების, განხორციელების ან ოპერაციული პროცესების შეფასება Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკის მიხედვით. ეს შემოწმება ტარდება ადგილზე ან დისტანციურად Microsoft-ის რესურსით.

**რისკებისა და მდგომარეობის შეფასების პროგრამა სერვისის სახით (RAP სერვისის სახით):** თქვენი Microsoft-ის ტექნოლოგიის დანერგვის ავტომატური შეფასება დისტანციურად შეგროვილი მონაცემების საფუძველზე. შეგროვილი მონაცემების ანალიზი ხდება Microsoft-ის მიერ, რათა შეიქმნას აღმოჩენილი ხარვეზების ანგარიში, რომელიც შეიცავს მათი გამოსწორების რეკომენდაციებს. ეს სერვისი ხელმისაწვდომია ადგილზე ან დისტანციური მიწოდებით.

### ოპტიმიზაციის სერვისები

ოპტიმიზაციის სერვისები ფოკუსირებას ახდენს კლიენტის ტექნოლოგიური ინვესტიციების ოპტიმალური გამოყენების მიზნებზე. ეს სერვისები შეიძლება მოიცავდეს გლობალური ქსელის სერვისების დისტანციურ ადმინისტრირებას, რაც უზრუნველყოფს Microsoft-ის პროდუქტების შესაძლებლობების საბოლოო მომხმარებლების მიერ დანერგვის ოპტიმიზაციას და გაძლიერებულ უსაფრთხოებასა და საიდენტიფიკაციო ინფორმაციის პრინციპს.

ოპტიმიზაციის სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
მორგების სერვისები	+
განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები	+
IT სერვისების მართვა	+
უსაფრთხოების სერვისები	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**მორგების სერვისები:** მორგების 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 დანერგვის სტრატეგიის განვითარებისა და განხორციელების ეტაპზე, რაც დაკავშირებულია ადამიანების მხრიდან გამოწვეულ ცვლილებებთან. მომხმარებლებს გააჩნიათ წვდომა რესურსებთან, რომლებსაც გააჩნიათ ექსპერტიზა, ცოდნა და მასთან დაკავშირებული Microsoft-ის რეკომენდებული პრაქტიკები მათი დანერგვის პროგრამის მხარდასაჭერად.

**განვითარებაზე ფოკუსირებული სერვისები:** ხელმისაწვდომი სერვისები, რომლებიც თქვენს პერსონალს ეხმარება Microsoft-ის ტექნოლოგიების ფარგლებში შემუშავებული პროგრამების შექმნაში, გაშლასა და მხარდაჭერაში.

**სერვისების ანალიზი შემუშავებლებისთვის:** პროგრამის შემუშავების პრაქტიკის ყოველწლიური შეფასება, რათა დავეხმაროთ მომხმარებლებს პროგრამების პრაქტიკული შემუშავების რეკომენდაციებისა და გადაწყვეტილებებით Microsoft-ის პლატფორმებზე.

**შემუშავების მხარდაჭერის სამსახური:** დახმარების მიწოდება ისეთი აპლიკაციების შექმნასა და შემუშავებაში, რომლებშიც ინტეგრირებულია Microsoft-ის ტექნოლოგიები Microsoft-ის პლატფორმაზე; უზრუნველყოფს Microsoft-ის შემუშავების ხელსაწყოებსა და ტექნოლოგიებს და იყიდება საათების რაოდენობის სახით, როგორც აღწერილია თქვენს შეკვეთაში.

**IT სერვისების მართვა:** სერვისების ნაკრები, რომლის მიზანია დახმარება გაგიწიოთ თქვენი მემკვიდრეობითი IT გარემოს განვითარებაში თანამედროვე მომსახურების მართვის მიდგომების გამოყენებით, რაც იძლევა განახლებასთან, მოქნილობასთან, ხარისხთან და ოპერაციებთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების საშუალებას. IT სერვისის თანამედროვე მართვა შეიძლება უზრუნველყოფილი იქნეს 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 ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

**უსაფრთხოების სერვისები:** Microsoft-ის უსაფრთხოების გადაწყვეტებების პორტფოლიო მოიცავს ოთხ ძირითად სფეროს: გლობალური ქსელის უსაფრთხოება და იდენტიფიკაცია, მობილურობა, ინფორმაციის გაუმჯობესებული დაცვა და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურა. უსაფრთხოების სერვისები მომხმარებლებს ეხმარება იმის გაგებაში, თუ როგორ უნდა დაიცვან და განაახლონ თავიანთი IT ინფრასტრუქტურა, აპლიკაციები და მონაცემები შიდა და გარე საფრთხეებისაგან. უსაფრთხოების სერვისები შეიძლება იყოს მხარდაჭერის სერვისების ინდივიდუალური პროგრამის ელემენტი, რომელიც ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განმარტებულია შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

**საგანმანათლებლო სერვისები**

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

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
განათლება მოთხოვნისამებრ	✓
ვებ-ტრანსლაციები	✓
პირდაპირი საუბრები	+

განათლების სერვისის ტიპები	დაგეგმვა
<b>სემინარები</b>	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**განათლება მოთხოვნისამებრ:** ონლაინ სასწავლო მასალების ნაკრებსა და ონლაინ ლაბორატორიებზე წვდომა სემინარის ბიბლიოთეკის ციფრული პლატფორმიდან, რომელიც შემუშავებულია Microsoft-ის მიერ.

**ვებ-ტრანსლაციები:** წვდომა Microsoft-ის ლაივ საგანმანათლებლო სესიებზე, ხელმისაწვდომია მხარდაჭერისა და Microsoft-ის ტექნოლოგიური თემების ფართო არჩევანს შორის, რომელიც მიწოდებულია დისტანციურად ონლაინ.

**პირდაპირი საუბრები:** მოკლე ინტერაქტიული სერვისები, როგორც წესი ერთდღიანი სესიები ლექციის ან პრეზენტაციის ფორმატში, პროდუქტისა და მხარდაჭერის თემებზე; ასეთი სესია ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინ რეჟიმში.

**სემინარები:** მაღალი დონის ტექნიკური სასწავლო სესიები Microsoft-ის ტექნოლოგიების სხვადასხვა თემებზე; ტარდება Microsoft-ის რესურსით, პირადად ან ონლაინში. სემინარების შეძენა შესაძლებელია თითოეული მონაწილისთვის ან სპეციალურად ორგანიზაციისთვის, როგორც აღნიშნულია შეკვეთაში. სემინარის ჩაწერა Microsoft-ის პირდაპირი და უშუალო წერილობითი ნებართვის გარეშე დაუშვებელია.

**დამატებითი პროაქტიული სერვისები**

დამატებითი პროაქტიული სერვისების ტიპები	დაგეგმვა
<b>მორგებული პროაქტიული სერვისები (შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისები)</b>	+
<b>მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი</b>	+
<b>პროაქტიული ამაჩქარებელი</b>	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

**ინდივიდუალური პროაქტიული სერვისები:** Microsoft-ის რესურსებთან დაკავშირებული განსახილველი დავალება მომხმარებლის მითითებით სერვისების პირადად ან ონლაინ მიწოდების მიზნით, რომლებიც სხვაგვარად არ არის აღწერილი წინამდებარე დოკუმენტში. აღნიშნული დავალებები მოიცავს შენარჩუნების, ოპტიმიზაციისა და განათლების სერვისის ტიპებს.

**მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** მომხმარებელთა მომსახურების სამსახური, რომელიც უზრუნველყოფს ტექნოლოგიურ შეფასებას, რაც ხელს უწყობს მომხმარებელთა ბიზნესის მიზნებს, მათ შორის და არამხოლოდ სამუშაოთი დატვირთვის ოპტიმიზაციას, ათვისების ან მხარდაჭერის შესაძლებლობებს, რომლებიც უზრუნველყოფილია Microsoft-ის რესურსით. ამ სერვისში შეიძლება

შედიოდეს გეგმა და ტექნიკური სახელმძღვანელო, რომელიც მორგებულია სამომხმარებლო გარემოსა და ბიზნესის მიზნებზე.

**პროაქტიური ამაჩქარებელი:** Microsoft-ის რესურსით მართული სერვისის მოიცავს საქმიანობის ფართო სპექტრს, რომელიც დაგეხმარებათ ტექნიკური ან ბიზნეს შედეგის მიღწევაში, რაც ეფუძნება მიზნებზე, რომ აღმოიფხვრას გაშლის რისკები, გაიზარდოს ხელმისაწვდომობა ან მოხდეს გადაწყვეტებზე მუშაობის ოპტიმიზაცია. პროგრამული მიდგომის გამოყენებით, მაიკროსოფტის რესურსი განსაზღვრავს ჩართულობისათვის საჭირო აქტივობების ერთობლიობას, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამით, შესაბამისობის / შეუსაბამისობის ანალიზს, ჩართვას, ოპტიმიზაცია, ცოდნის გადაცემას, დიზაინის დამტკიცებას და განხორციელების გეგმას.

სხვა პროაქტიული	დაეგმვა
პროაქტიული კრედიტები	+

**პროაქტიული კრედიტები:** გადასაცვლელი სერვისების ღირებულება, რომელიც წარმოდგენილია კრედიტების სახით თქვენს შეკვეთაში. პროაქტიული კრედიტები შეგიძლიათ გაცვალოთ ან გამოიყენოთ ერთ ან მეტ განსაზღვრულ დამატებით სერვისებზე, როგორც წინამდებარე დოკუმენტშია აღწერილი, და არსებული ტარიფებით, რომელიც დადგენილია Microsoft Services-ის წარმომადგენლის მიერ. ხელმისაწვდომი 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 ტიპიურად მათი მოხმარება ხდება მოთხოვნისას. შემდეგი რეაგირების სერვისები ჩართულია საჭიროებისამებრ ამჟამად მხარდაჭერილი Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისებისთვის, თუ თქვენს შეკვეთაში სხვაგვარად არაა მითითებული.

რეაგირების სერვისის ტიპები	
საკონსულტაციო მხარდაჭერა	✓
პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა	✓
რეაგირების მხარდაჭერის მართვა	✓
შესწორების განხორციელებული მხარდაჭერა	✓
მხარდაჭერა ადგილზე	+
გამომწვევი მიზეზის ანალიზი	+

რეაგირების სერვისის ტიპები	
რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება	+
კიბერ უსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები	+

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

**საკონსულტაციო მხარდაჭერა:** მხარდაჭერა ტელეფონით ხანმოკლე (ექვსი ან ნაკლები საათის ხანგრძლივობის) და დაუფეგმავ საკითხებთან დაკავშირებით IT სპეციალისტებისთვის. საკონსულტაციო მხარდაჭერაში შეიძლება შედიოდეს რჩევა, მითითება და ცოდნის გადაცემა, რაც გეხმარებათ Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენებასა და დანერგვაში ისე, რომ თავიდან აიცილოთ გავრცელებული პრობლემები და შეამციროთ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის ალბათობა. აღნიშნული საკონსულტაციო მომსახურება არ მოიცავს არქიტექტურას, ტექნიკური გადაწყვეტილების შემუშავებას და მორგების სცენარებს.

**პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა:** დახმარება ისეთი პრობლემების შემთხვევაში, რომლებიც შეიცავენ სპეციფიურ სიმპტომებს, რომლებსაც ვაწყდებით Microsoft-ის პროდუქტების გამოყენებისას, მათ შორის სპეციფიური პრობლემის, შეცდომის შესახებ შეტყობინების ან ფუნქციონალის მოგვარება, რომლებიც არ მუშაობენ ისე, როგორც ეს საჭიროა Microsoft-ის პროდუქტებისთვის. ინციდენტების ინიცირება შესაძლებელია ტელეფონით ან ვებ გვერდის საშუალებით. სერვისების და პროდუქტების დახმარების მოთხოვნა, რომელიც შესაბამისი ონლაინ სერვისის პორტალით არაა უზრუნველყოფილი, იმართება Microsoft-ის მომსახურების ონლაინ პორტალით.

სერიოზულობის განსაზღვრა და Microsoft-ის საწყისი რეაგირების სავარაუდო დრო დეტალურად აღწერილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილებში.

თქვენი მოთხოვნით, ჩვენ შეიძლება ვითანამშრომლოთ ტექნოლოგიის მომწოდებელი მესამე პირებთან რთული, სხვადასხვა მწარმოებლების მიერ უზრუნველყოფილი პროდუქტის ინტერაქციის საკითხების მოსაგვარებლად; თუმცა, საკუთარი პროდუქტის მხარდაჭერა მესამე პირის პასუხისმგებლობაში შედის.

ინციდენტის სერიოზულობა განსაზღვრავს რეაგირების დონეებს Microsoft-ში, საწყისი პასუხის სავარაუდო დროს და თქვენს პასუხისგებლობას. ჩვენთან კონსულტაციით თქვენ პასუხს აგებთ იმ კონტურის შექმნაზე, თუ რა გავლენას ახდენს ბიზნესი თქვენს ორგანიზაციაზე და Microsoft განსაზღვრავს სერიოზულობის შესაბამის დონეს. შეგიძლიათ მოითხოვოთ სერიოზულობის დონის ცვლილება ინციდენტის მოქმედების დროის განმავლობაში, თუ ეს საჭიროა საქმიანობაზე ზემოქმედების გამო.

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობის დონე 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი რისკის ქვეშ არის. კრიტიკული აპლიკაციის ან გადაწყვეტის სრული დაკარგვა.</p> <p>დაუყოვნებლივ საჭიროებს ყურადღებას</p>	<p>Azure კომპონენტები<sup>1</sup> - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება 15 წუთში ან უფრო ადრე</p> <p>ყველა სხვა პროდუქტი და მომსახურება - პირველ გამოხატებაზე რეაგირება ერთ საათში ან უფრო ადრე</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის<sup>2</sup> გამოყოფა</p> <p>თქვენს საიტზე არსებული რესურსები 24 საათში, მომხმარებელთან შეთანხმებით</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>3</sup></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 რეჟიმში<sup>3</sup></p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p><b>სერიოზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p> <p>საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ერთ საათში</p>	<p>პირველ ზარზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ერთ საათში</p> <p>კრიტიკული სიტუაციების რესურსის<sup>2</sup> გამოყოფა</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>2</sup></p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა მუდმივი მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად 24/7 რეჟიმში<sup>3</sup></p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p> <p>გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით</p>
<p><b>სერიოზულობა B</b></p> <p>საშუალო დონის ზემოქმედება საქმიანობაზე:</p>	<p>პირველ გამოხატებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ორ საათში ან უფრო ადრე</p>	<p>შესაბამისი რესურსების გამოყოფა Microsoft-ის მხარდაჭერის უზრუნველსაყოფად</p>

სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
სერვისებმა განიცადა საშუალო დონის დანაკარგი ან დეგრადაცია, მაგრამ მუშაობის გაგრძელება შესაძლებელია შეფერხებებით, გონივრულ ფარგლებში	ზომები მიიღება მოლოდინის საშუალო საათებში <sup>4</sup>	მოხდება წვდომა და რეაგირება მაკონტროლებელი ოფიციალური წარმომადგენლისგან, მაქსიმუმ ოთხ საშუალო საათში  გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ორ საშუალო საათში <sup>6</sup>		
<b>სერიოზულობა C</b>		
მინიმალური ზემოქმედება საქმიანობაზე:	პირველ გამოძახებაზე რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ ოთხ საათში ან უფრო ადრე	დასახელდება სწორი საკონტაქტო ინფორმაცია შემთხვევასთან დაკავშირებით
ძირითადად, სერვისები მუშაობს მცირე შეფერხებით ან შეუფერხებლად	ზომები მიიღება მოლოდინის საშუალო საათებში <sup>4</sup>	რეაგირება მოხდება მაქსიმუმ 24 საათში  გაგზავნა ტელეფონით ან ინტერნეტით
საჭიროებს ყურადღებას მაქსიმუმ ოთხ საშუალო საათში <sup>6</sup>		

<sup>1</sup> ჩამოთვლილი რეაგირების დრო თქვენი Azure კომპონენტებისთვის არ მოიცავს Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure საკომუნიკაციო სერვისებს ან ბილინგისა და გამოწერის მართვას.

<sup>2</sup> კრიტიკული სიტუაციების რესურსები გეზარებათ პრობლემების სწრაფად მოგვარებაში, შემთხვევის შესწავლის, შესწორებების, რესურსების უზრუნველყოფისა და კოორდინირების გზით.

<sup>3</sup> შესაძლოა, დაგჭირდეს სერიოზულობის დონის დაწვევა, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

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

**რეაგირების მხარდაჭერის მართვა:** რეაგირების მხარდაჭერის მართვა უზრუნველყოფს კონტროლს მხარდაჭერის ინციდენტებზე, რათა დროულად მოხდეს პრობლემის მოგვარება და მხარდაჭერის ხარისხიანი მიწოდება. მომსახურების მიწოდების მართვა გამოყენებული იქნება რეაგირების მხარდაჭერის მართვისთვის, მხარდაჭერის ყველა მოთხოვნისთვის.

ინციდენტებზე რეაგირების ზემოთ მოცემული ცხრილის მიხედვით, B და C დონის სერიოზულობის ინციდენტებისთვის, სერვისის ხელმისაწვდომია მომხმარებლის მოთხოვნით საშუალო საათების განმავლობაში Microsoft-ის იმ რესურსისთვის, რომელსაც ასევე შეუძლია მოთხოვნისამებრ ესკალაციის განახლებების უზრუნველყოფა. 1 და A სერიოზულობის დონის მქონე ინციდენტებისთვის, ავტომატურად სრულდება გაუმჯობესებული ესკალაციის პროცესი. Microsoft-ის გამოყოფილი რესურსი ამის შემდეგ

პასუხისმგებელი იქნება უწყვეტი ტექნიკური პროგრესის უზრუნველყოფაზე, რისთვისაც მოგაწვდით სტატუსის შესახებ განახლებულ ინფორმაციასა და სამოქმედო გეგმას.

არასამუშაო საათებში გახანგრძლივებული მხარდაჭერისთვის, შეგიძლიათ შეიძინოთ დამატებითი რეაგირების მხარდაჭერის მართვის საათები.

**შესწორების გახანგრძლივებული მხარდაჭერა:** შესწორების გახანგრძლივებული მხარდაჭერა საშუალებას გაძლევთ მოითხოვოთ არაუსაფრთხო შესწორებები Microsoft-ის პროგრამული უზრუნველყოფისთვის, რომელიც შევიდა ფიქსირებული სასიცოცხლო ციკლის გახანგრძლივებული მხარდაჭერის ფაზაში, როგორც განსაზღვრულია საიტზე <http://support.microsoft.com/lifecycle>. სერვისის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები:

- შესწორების გახანგრძლივებული მხარდაჭერა შემოიფარგლება შემდეგი პროდუქტებით/პროდუქტის ოჯახებით:
  - პროგრამები: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - სერვერი: Exchange Server, SQL Server, System Center (Configuration Manager-ის გამოკლებით), Windows Server
  - სისტემები: Windows client, Windows-ის ჩაშენებული ოპერაციული სისტემები
- სპეციფიკური პროდუქტის ვერსიისათვის არაუსაფრთხო შესწორების ხელმისაწვდომობის შესახებ უახლესი ინფორმაციის მისაღებად, იხილეთ პროდუქტის სასიცოცხლო ციკლის შესახებ შენიშვნები აქ.
- მიუხედავად იმისა, რომ ჩვენ ვიღებთ კომერციულად მიზანშეწონილ ზომებს, რათა მოვახდინოთ რეაგირება თქვენს მოთხოვნებზე არაუსაფრთხოების შესწორების მხარდაჭერასთან დაკავშირებით, თქვენ ადასტურებთ, რომ შეიძლება იყოს შემთხვევები, როდესაც შესწორების მხარდაჭერის უზრუნველყოფა შეუძლებელია.
- შესწორებები შექმნილია თქვენი სპეციფიკური პრობლემების მოსაგვარებლად და მისი რეგრესიის ტესტი არ ტარდება.
- შესწორებების მხარდაჭერის გადაცემა არააფილირებულ მესამე მხარეზე დაუშვებელია ჩვენი წერილობითი თანხმობის გარეშე.
- შესწორების მიწოდების დრო არაინგლისურენოვანი ვერსიებისთვის შეიძლება განსხვავდებოდეს და შესაბამისად მათზე შეიძლება გავრცელდეს ლოკალიზაციის საფასური.
- ჩვენ არ უზრუნველყოფთ ფუნქციების დამატებას, განახლებებს ან დიზაინის ცვლილებებს. ჩვენ მხოლოდ განვიხილავთ შერჩეულ პროდუქტთან დაკავშირებულ პრობლემებს, რომელთა შედეგად მოხდა პროდუქტის დაზიანება, მონაცემების დაკარგვა ან სხვა მატერიალური ზიანი მიადგა პროდუქტის დოკუმენტირებულ ფუნქციონალობას.

**მხარდაჭერა ადგილზე:** ადგილზე რეაგირების მხარდაჭერის სერვისი უზრუნველყოფს დახმარებას იქ, სადაც იმყოფებით. ეს მომსახურება დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და შეიძლება ადგილზე ვიზიტის დამატებით საფასურთან იყოს დაკავშირებული.

**გამომწვევი მიზეზის ანალიზი:** ინციდენტის დახურვამდე პირდაპირი მოთხოვნის შემთხვევაში, ჩვენ განვახორციელებთ 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. გამომწვევი მიზეზის ანალიზი ხელმისაწვდომია მხოლოდ Microsoft-ის გარკვეული ტექნოლოგიებისთვის და შეიძლება დამატებით ფასთან იყოს დაკავშირებული.

**რეაგირების მხარდაჭერის მართვის დამატება:** თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ დამატებითი საათების შექმნა რეაგირების დახმარების მართვის უზრუნველსაყოფად. ეს რესურსები იმუშავებს დისტანციურად და უზრუნველყოფს მომსახურებას სამუშაო საათებში დროის ზონაში, რომელზეც შეთანხმებულია წერილობით. ეს სერვისი წარმოდგენილია ინგლისურ ენაზე და, თუ ხელმისაწვდომია, შეიძლება თქვენს სალაპარაკო ენაზეც იყოს მოწოდებული. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

**კიბერუსაფრთხოების მხარდაჭერის სერვისები:** გთავაზობთ კიბერუსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ სპეციალურ დახმარებას, როგორც რეაგირების, ასევე პროაქტიული სცენარების მიხედვით ("კიბერუსაფრთხოების სერვისები"). ეს სერვისები ხელს უწყობს მიზნობრივი კიბერ შეტევების რისკის შემცირებას, უსაფრთხოების კრიზისული სიტუაციებისთვის უკეთ მომზადებას ან უსაფრთხოების აქტიური დარღვევის გამოკვლევას და ნეიტრალიზაციას. კიბერ უსაფრთხოების სერვისები იძლევა მხარდაჭერის სერვისების მორგებული პროგრამის ელემენტს, რომელიც შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ, როგორც ეს განმარტებულია თქვენს შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

## სერვისის მიწოდების მართვა

სერვისის მიწოდების მართვა (SDM) შედის თქვენს მხარდაჭერის მომსახურებაში, თუ სხვა რამ არ არის აღნიშნული ამ დოკუმენტში ან თქვენს შეკვეთაში; ის განისაზღვრება თქვენს მიერ შესყიდული საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერის სერვისებით. მიწოდების მართვის დამატებითი სერვისები დაემატება დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების შესყიდვისას.

SDM სერვისები მოწოდებულია ციფრულად და მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის დანიშნული მენეჯერის მიერ. აღნიშნული რესურსი შეიძლება მოქმედებდეს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით.

## სერვისის მიწოდების მართვის ფარგლები

ხელმისაწვდომია შემდეგი SDM მომსახურება:

სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების ტიპები	დაგეგმვა
<b>მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა</b>	✓
<b>Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო</b>	✓
<b>პროგრამის განვითარება და მართვა</b>	✓
<b>გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის</b>	✓
<b>გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა</b>	+
<b>მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერი შემმუშავებელი</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>უფროსებთან ურთიერთობების მართვა</b>	✓
<b>სერვისის მიწოდების მართვის დამატება</b>	+
<b>ადგილზე სერვისის მიწოდების მართვა</b>	+

✓ - მოცემულია საბაზისო პაკეტის ფარგლებში.

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

✓<sup>1</sup> - დამატებითი სერვისები, რომლებიც შეიძლება მოწოდებული იყოს Microsoft-ის მიერ.

**მომხმარებელთა ორგანიზაციის ჩართვა:** სახელმძღვანელო მითითებები და ინფორმაცია, მიწოდებული თქვენ მიერ დასახელებულ მხარდაჭერის სერვისის ადმინისტრატორს იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა მოახდინოს თქვენი გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების გამოყენების მართვა და მოგამზადოთ გააერთიანებული მხარდაჭერის ციფრული და რეაგირების სერვისების გამოყენებისთვის.

**Microsoft-ის პროდუქტი, სერვისი ან უსაფრთხოების განახლებების სახელმძღვანელო:** ინფორმაცია, გაზიარებული თქვენთან, მნიშვნელოვანი სამომავლო პროდუქტის და სერვისების ფუნქციების და ცვლილებების შესახებ, აგრეთვე Microsoft-ის ტექნოლოგიების უსაფრთხოების ბიულეტენები.

**პროგრამის განვითარება და მართვა:** საქმიანობა თქვენი მხარდაჭერის პროგრამის სერვისების დაგეგმვის, შეთავაზების და მართვისთვის, თქვენი ორგანიზაციის მასშტაბით, რაც საშუალებას გაძლევთ, მიიღოთ უფრო მეტი ღირებულება თქვენი ინვესტიციებიდან Microsoft-ის ტექნოლოგიებისა და სერვისების სფეროში. Microsoft-ს შეუძლია რეკომენდაცია გაუწიოს სხვადასხვა სახის სერვისებს, რომლებიც გამიზნულია დაგეხმაროთ, რომ მიაღწიოთ ძირითად ბიზნეს და ტექნოლოგიურ შედეგებს, იმ შესაძლებლობების გამოყენებით, რომლებიც ჩადებულია თქვენი საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაში, ასევე დამატებითი სერვისების გამოყენებით, რომლებიც შეიძლება შეიძინოთ.

**გაერთიანებული მხარდაჭერა ახალი თანამშრომლებისთვის:** საქმიანობა გაერთიანებულ მხარდაჭერაში თქვენი ჩართვის ხელშესაწყობად, მათ შორის, ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე თვითმომსახურების შესაძლებლობების დანერგვა და ხელშეწყობა, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების დროული გამოყენების მიზნით.

**გლობალური ქსელის წარმატების პროგრამა:** დაგეგმვის და მიწოდების სერვისები, რომელიც დაგეხმარებათ გლობალური ქსელის კონკრეტული შედეგების მისაღწევად, საშუალებას მოგცემთ დააჩქაროთ Microsoft-ის გლობალური ქსელის ტექნოლოგიების დანერგვა, მორგება და ღირებულების მიღება მათგან.

**მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერი შემმუშავებელი:** განვითარებაზე ორიენტირებული Microsoft-ის დამხმარე რესურსი, რომელიც გთავაზობთ სტრატეგიულ რჩევებსა და მითითებებს პროგრამის განვითარების მთელი ციკლის განმავლობაში ინოვაციის დასაჩქარებლად და ეფექტურობის ამაღლების მიზნით. ეს შეზღუდული რესურსი შეიძლება მინიჭებულ იქნეს Microsoft- ის მიერ, როგორც ამის უფლებას პირობები იძლევა.

**უფროსებთან ურთიერთობების მართვა:** იმის უზრუნველყოფა, რომ Microsoft-ის მხარდაჭერის ჯგუფის საქმიანობა შეესაბამება თქვენი ორგანიზაციის სტრატეგიულ პრიორიტეტებს და ის ერთობლივად მუშაობს ძირითადი ბიზნეს და ტექნოლოგიური გადაწყვეტილების მიმღებებთან.

**სერვისის მიწოდების მართვის დამატება:** თქვენ შეგიძლიათ აირჩიოთ, რომ შეიძინოთ დამატებითი ინდივიდუალური SDM რესურსები სერვისის მიწოდების მართვის მომსახურების მისაწოდებლად, წინასწარ განსაზღვრული სამუშაოს მოცულობის ფარგლებში, რაც წინამდებარე დოკუმენტში არ არის პირდაპირ განსაზღვრული. აღნიშნული რესურსი იმოქმედებს როგორც დისტანციურად, ისე ადგილზე იქ, სადაც თქვენ იმყოფებით. ეს სერვისი ასევე დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსის ხელმისაწვდომობაზე.

**ადგილზე სერვისის უზრუნველყოფის მართვა:** თქვენ შეგიძლიათ მოითხოვოთ ადგილზე ვიზიტები თქვენი სერვისის მიწოდების მენეჯერისგან, რისთვისაც შეიძლება საჭირო გახდეს დამატებითი თანხის გადახდა თითოეული ვიზიტისთვის. აღნიშნული სერვისი დამოკიდებულია Microsoft-ის რესურსების ხელმისაწვდომობაზე.

### 2.3 გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები

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

სერვისი	დაგეგმვა
მხარდაჭერის დანიშნული ტექნიკური პერსონალი	+
სწრაფი რეაგირება	+
Azure მოვლენების მართვა	+
O365 Engineering Direct	+
შემმუშავებლის მხარდაჭერა	+ <sup>1</sup>
მისიისთვის კრიტიკული მხარდაჭერა	+

+ - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ.

+<sup>1</sup> - დამატებითი სერვისი, რომელიც შეგიძლიათ შეიძინოთ ლიმიტირებულ მაქსიმალურ რაოდენობამდე.

### დანიშნული მხარდაჭერის ტექნიკური პერსონალი

**მხარდაჭერის დანიშნული ტექნიკური პერსონალი (DSE):** DSE-ის სერვისების შესყიდვა შესაძლებელია წინასწარ განსაზღვრული შეთავაზებების სახით ან ინდივიდუალურად განსაზღვრული საათების სახით, რომელთა გამოყენება შესაძლებელია სამუშაოთა მოცულობაში გათვალისწინებული პროაქტიური სერვისების მიწოდებისთვის.

როდესაც ხდება საათების სახით შესყიდვა, DSE მომსახურების საათები ჩამოიჭრება საერთო შესყიდული საათებიდან, მათი გამოყენების და მიწოდებისთანავე.

წინასწარ განსაზღვრული DSE შეთავაზებები შედგენილია თქვენი გარემოს მიხედვით და გეხმარებათ სასურველი შედეგის მიღწევაში. ეს შეთავაზებები მოიცავს წინასწარ განსაზღვრულ პროაქტიულ მომსახურებას, რომელიც ჩაშენებულია.

DSE სერვისებში ყურადღება გამახვილებულია შემდეგ სფეროებზე:

- იგი გეხმარებათ იქონიოთ საფუძვლიანი ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორია თქვენი მიმდინარე და სამომავლო ბიზნეს მოთხოვნები და გეხმარებათ თქვენი საინფორმაციო ტექნოლოგიის გარემოს კონფიგურაციაში, სამუშაოს შესრულების ოპტიმიზაციის მიზნით
- პროაქტიული დოკუმენტური რეკომენდაციები მხარდაჭერის სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებული საბუთებისთვის (როგორცაა თავსებადობის განხილვები, მდგომარეობის შემოწმებები, სემინარები, რისკის შეფასების პროგრამები)
- გეხმარებათ გამოყენებისა და მუშაობისთვის საჭირო მოქმედებები შესაბამისი იყოს თქვენი დაგეგმილი და ამჟამინდელი Microsoft-ის ტექნოლოგიების გამოყენების მიმართ
- 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 შემთხვევების ძირეული მიზეზების განსაზღვრაში და რეკომენდაციების მოწოდებაში, რათა მომავალში თავიდან აიცილოთ Microsoft-ის სათანადო ტექნოლოგიების გაუმართავი გამოყენება

მიუხედავად იმისა, თუ როგორ ხდება DSE-ის შესყიდვა, რესურსების გამოიყოფა, ენიჭება პრიორიტეტი და ნაწილდება მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე, საწყისი შეხვედრისას და ხდება მათი დოკუმენტირება, როგორც თქვენი სერვისის მიწოდების გეგმის ნაწილი.

### **სერვისისთვის სპეციფიკური წინაპირობები და შეზღუდვები**

- თქვენ უნდა გქონდეთ მოქმედი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება თქვენი DSE სერვისების მხარდაჭერისთვის. თუ თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების შეთანხმება ამოიწურება ან შეწყდება, თქვენი DSE სერვისიც იმავე დღეს შეწყდება.
- DSE სერვისები ხელმისაწვდომია ჩვეულებრივ სამუშაო საათებში (09:00-დან 17:30-მდე ადგილობრივი სტანდარტული დროით, გარდა დღესასწაულებისა და დასვენების დღეებისა).
- DSE სერვისები წარმოადგენენ თქვენს მიერ შერჩეული და თქვენს შეკვეთაში ჩამოთვლილი Microsoft-ის სპეციფიკური პროდუქტების და ტექნოლოგიების მხარდამჭერებს.
- DSE სერვისების მიწოდება ხდება მხოლოდ ერთი მხარდაჭერის ადგილისთვის, მხარდაჭერისთვის გამოყოფილ ადგილზე, რომელიც განსაზღვრულია თქვენს სამუშაოს შეკვეთაში.

### **სწრაფი რეაგირება**

**სწრაფი რეაგირება:** სწრაფი პასუხი უზრუნველყოფს თქვენი ღრუბლოვანი სერვისების დაჩქარებულ რეაგირების მხარდაჭერას, მხარდაჭერის მოთხოვნების ტექნიკურ ექსპერტებთან გადაგზავნის და საჭიროებისამებრ, ღრუბლოვანი სერვისზე მომუშავე საოპერაციო გუნდებზე ინციდენტის ესკალაციის გზით.

თქვენი Microsoft Azure კომპონენტებისთვის სწრაფი რეაგირების მომსახურების მისაღებად, მხარდაჭერის მოთხოვნა უნდა გააგზავნოთ შესაბამისი გლობალური ქსელის სერვისის პორტალიდან. თქვენს მიერ გაგზავნილი პრობლემის მოგვარების მოთხოვნები პირდაპირ გადაიგზავნება სწრაფი რეაგირების მხარდაჭერის რიგში, რომელიც დაკომპლექტებულია გლობალური ქსელის სერვისის გამოცდილების მქონე ინჟინრების გუნდით. იმისათვის, რომ ამ ჯგუფს ჰქონდეს თქვენი პროგრამული ჩართვის შესახებ ზოგადი ინფორმაცია, თქვენ უნდა წარადგინოთ დოკუმენტები ძირითადი Azure-ის ჩართვის და მონაცემთა ბაზის ტოპოლოგიის შესახებ, და ასევე შეძლებისდაგვარად მასშტაბის შეცვლის და ტვირთის დაბალანსების გეგმები. იმისდა მიუხედავად, რომ ინციდენტებს შეიძლება დასჭირდეს რესურსები სტანდარტული პროდუქციის მხარდაჭერის პროფესიონალებისგან, სწრაფი რეაგირების ჯგუფს მაინც აქვს ინციდენტების მიმართ მთავარი პასუხისმგებლობა 24x7x365.

თქვენი Azure-ის კომპონენტების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარების მოთხოვნაზე რეაგირების დროები ჩამოთვლილია ქვემოთ მოცემულ ცხრილში და ანაცვლებს საბაზისო პაკეტის ნებისმიერ მოსალოდნელ რეაგირების დროებს. სწრაფი რეაგირება არ ვრცელდება Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, Test base for M365, ან Microsoft Mesh-ზე.

სწრაფი რეაგირების შესყიდვა დამოკიდებულია რესურსის ხელმისაწვდომობაზე. ხელმისაწვდომობის დეტალებისთვის გთხოვთ, მიიღოთ კონსულტაცია თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერისგან.

სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობის დონე 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი 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 რეჟიმში<sup>1</sup></p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან<sup>2</sup></p> <p>სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში გლობალური</p>	<p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p> <p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე<sup>1</sup></p> <p>უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>

სწრაფი რეაგირების სერიოზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერიოზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა</p> <p>დეგრადირებულია:</p> <p>სერვისების მნიშვნელოვანი დაკარგვა ან დეგრადაცია</p>	<p>ქსელის სერვისის საოპერაციო ჯგუფებამდე</p> <p>საჭიროებისამებრ ჩვენი უფროსებისთვის შეტყობინება</p>	

<sup>1</sup> შესაძლოა, დაგვიჩრდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება

<sup>2</sup> პრობლემის მოგვარებაზე სწრაფი რეაგირების სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე.

## Azure მოვლენების მართვა

**Microsoft Azure მოვლენების მართვა ("AEM"):** უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას კლიენტთა კრიტიკული მოვლენების დაწყებამდე, მათ დროს და შემდეგ ("მოვლენა"). კრიტიკული მოვლენა განისაზღვრება, როგორც მომხმარებლის ბიზნესზე მაღალი ზემოქმედების ან / და პიკური მოთხოვნის პერიოდი, რომელიც მოითხოვს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და შესრულების მაღალ დონეს. მოვლენები დადასტურებული უნდა იყოს თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერთან, მოვლენამდე 8 კვირით ადრე მაინც.

AEM ახორციელებს მოვლენების მხარდაჭერას, რომლებიც იყენებენ ძირითად Microsoft Azure სერვისებს. გადაწყვეტის დეტალები და ის, თუ რომელი Azure სერვისები გამოვიყენოთ, უნდა გადაეცეს AEM გუნდს რეალური მოვლენის დაწყებამდე, მაგრამ არა უგვიანეს, ვიდრე შეფასების შემავალი მნიშვნელობა.

წინასწარი ღონისძიებების ფარგლებში, AEM გუნდი:

- შეაფასებს და გაეცნობა თქვენს გადაწყვეტას
- დაადგენს შესაძლო პრობლემებს და რისკებს, რომლებიც გავლენას ახდენენ დროზე და სტაბილურობაზე
- განსაზღვრავს სასურველი შედეგებს მდგრადობის პერსპექტივიდან
- შეიმუშავებს და შეინარჩუნებს მომსახურების მიწოდების გეგმას გადაწყვეტისთვის

AEM-ის მხარდაჭერის გუნდი შემოგთავაზებთ რეკომენდებული და საჭირო მოქმედებების ჩამონათვალს ნებისმიერი პრობლემის გამოსასწორებლად, რაც გავლენას ახდენს გადაწყვეტის ხელმისაწვდომობაზე ან ეფექტურობაზე მოვლენის დღეს.

მოვლენის მიმდინარეობისას, AEM-ის გუნდს ეცოდინება მოვლენის დეტალებს და მომზადებული იქნება პრობლემების გადასაჭრელად, რომლებიც გავლენას ახდენს გადაწყვეტაზე.

პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერა შეგიძლიათ მოითხოვოთ მოვლენიდან ორი კვირით ადრე, მოვლენის განმავლობაში და მოვლენიდან ერთი კვირის შემდეგ\*.

სერვიზულობა და სიტუაცია	ჩვენი სავარაუდო რეაგირება	თქვენი სავარაუდო რეაგირება
<p><b>სერვიზულობის დონე 1</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის სისტემა გათიშულია:</p> <p>ბიზნესი 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 15 წუთში ან უფრო ადრე და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში ღრუბლოვანი ოპერაციების გუნდებთან Microsoft Azure ნებისმიერი სერვისისთვის<sup>2</sup></p> <p>კრიტიკული სიტუაციის მენეჯერის დანიშვნა 30 წუთში ან უფრო ადრე.</p> <p>მუდმივი მხარდაჭერა 24/7 რეჟიმში<sup>1</sup></p> <p>წვდომა Microsoft-ის გამოცდილ სპეციალისტებთან და სწრაფი ესკალაცია Microsoft-ში პროდუქტებზე მომუშავე გუნდებთან</p>	<p>Azure სერვისებისთვის, ინციდენტის მოგვარების სერვისის მოთხოვნები წარდგენილი უნდა იყოს ინტერნეტით Microsoft Azure პორტალის საშუალებით, თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის მიერ წინასწარ განსაზღვრული შაბლონის გამოყენებით</p> <p>საჭიროებისამებრ თქვენი უფროსებისთვის შეტყობინება, ჩვენი მოთხოვნით</p>
<p><b>სერვიზულობა A</b></p> <p>კრიტიკული ბიზნესის 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>	<p>შესაბამისი რესურსების უზრუნველყოფა დახმარების 24x7 საფუძველზე<sup>1</sup> უზრუნველსაყოფად</p> <p>სწრაფი წვდომა და რეაგირება</p>

<sup>1</sup> შესაძლოა, დაგვჭირდეს 24x7 რეჟიმის გაუქმება, თუ თქვენ ვერ უზრუნველყოფთ ადეკვატურ რესურსებს ან რეაგირებას, რათა ჩვენ შევძლოთ პრობლემის მოგვარებისთვის მუშაობის გაგრძელება.

<sup>2</sup> AEM პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომია მხოლოდ ინგლისურ ენაზე \*პრობლემის გადაჭრის მხარდაჭერა, რომელიც წარმოდგენილი იყო ლონისძიებამდე და მის შემდეგ, განიხილება, როგორც B.

მოვლენის შემდგომ, თქვენ შეიძლება მოითხოვოთ ძირითადი მიზეზების ანალიზი ყველა ინციდენტისთვის სერვიზულობის დონით 1 და A თქვენი გადაწყვეტისთვის. საჭიროების შემთხვევაში, ჩვენ მოგაწვდით რეკომენდაციებს, თუ როგორ შეიძლება თავიდან აიცილოთ ეს პრობლემები მომავალში.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Office 365 Engineering Direct უზრუნველყოფს გაძლიერებულ მხარდაჭერას თქვენი Microsoft Office 365 ლიცენზიატის ან ლიცენზიატების ძირითადი დატვირთვისთვის, რაც მოიცავს პრიორიტეტულ წვდომას Office 365 საინჟინრო გუნდთან. ეს სერვისი ხელმისაწვდომი იქნება ჩამოთვლილი ლიცენზიატის ან ლიცენზიატებისთვის, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის სახით და განისაზღვრება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

### შემმუშავებლის მხარდაჭერა

**შემმუშავებლის მხარდაჭერა:** უზრუნველყოფს უფრო ღრმა პროაქტიულ მხარდაჭერას გლობალურ ქსელზე და ტექნიკურ ცოდნაზე დაყრდნობით პროგრამის სრული სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში იმ მომხმარებელი შემმუშავებლებისთვის, რომლებიც ქმნიან, ნერგავენ და ტექნიკური მხარდაჭერით უზრუნველყოფენ Microsoft-ის პლატფორმაზე განთავსებულ პროგრამებს. შემმუშავებლის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს სრულყოფილ მხარდაჭერას, რაც გულისხმობს მომხმარებლების უზრუნველყოფას გლობალური ქსელის არქიტექტურით, სუსტი წერტილების შეფასებას, ALM/DevOps გადაწყვეტებს, უსაფრთხოების შემუშავებას, კოდების განხილვას, წარმადობას და მონიტორინგს, პროგრამის მოდერნიზაციას, ნივთების ინტერნეტის (IoT) დანერგვას და მართვას, სწავლებას და ტესტირებას. შემმუშავებლის მხარდაჭერა ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურისთვის.

### კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა

**მხარდაჭერა კრიტიკული მისიისთვის:** უზრუნველყოფს უფრო მაღალი დონის მხარდაჭერას Microsoft-ის პროდუქტებისა და ონლაინ სერვისების განსაზღვრული ნაკრებისთვის, რომლებიც წარმოადგენს თქვენი ამოცანისთვის აუცილებელი კრიტიკული გადაწყვეტების ნაწილს, როგორც აღნიშნულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. კრიტიკული მისიის მხარდაჭერა უზრუნველყოფს მხარდაჭერის სერვისების პერსონალიზირებულ პროგრამას, ხელმისაწვდომია დამატებითი საფასურის გადახდის სანაცვლოდ და განსაზღვრულია სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ დანართში.

## 2.4 მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა

### მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისების მიმოხილვა

Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისებთან ერთად, მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერა გთავაზობთ მხარდაჭერას მრავალ მხარდაჭერის ადგილას, როგორც ეს აღწერილია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში (ან სამუშაო შეკვეთებში). მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სტრუქტურის აღწერა შემდეგია:

- **ჰოსტი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილმდებარეობა, სადაც Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის ხელშეკრულება გაქვთ დადებული თქვენი სამუშაო შეკვეთისთვის. თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, ეს იქნება თქვენი მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერის დანიშნული ძირითადი ადგილმდებარეობა.
- **დალმავალი:** ეს არის მხარდაჭერის ადგილი, მითითებული თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, სადაც თქვენ უნდა მიიღოთ Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის სერვისები, განსხვავდება ჰოსტის ადგილისგან და სადაც თქვენ უფლება გაქვთ სერვისებზე, რომლებიც შეიძინეთ ამ ადგილისთვის.

## როგორ შეიძინოთ

ეს USSD აღწერს მრავალ ქვეყნის მხარდაჭერის სერვისებს, რომლებიც ხელმისაწვდომია. სპეციფიკური მომსახურება და მასთან დაკავშირებული რაოდენობა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ჩამოთვლილია შესაბამის სამუშაო შეკვეთაში, მხარდაჭერის ადგილის მიხედვით.

აქ აღწერილი სერვისები შეიძლება მიწოდებული იყოს თქვენი მხარდაჭერის ადგილას (ადგილებში), რომლებიც მითითებულია ჰოსტის სამუშაო შეკვეთაში და, შესაძლოა, გამოყოფილი იყოს ჰოსტის მიხედვით, როგორც თქვენი Microsoft-ის გაერთიანებული კორპორატიული მხარდაჭერის ხელშეკრულების ნაწილი შემდეგი ცვლილებებით:

- **საბაზისო პაკეტის სერვისები:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, საბაზისო პაკეტის სერვისები (რომლებზეც აღნიშნულია "✓") ხელმისაწვდომი იქნება თქვენ მიერ დანიშნულ მხარდაჭერის ადგილებში ან გამოყოფილი ჰოსტის მიერ მხარდაჭერის ადგილების (ადგილების) მიხედვით მის სამუშაო შეკვეთაში.
- **რეაგირების სერვისები:** რეაგირების სერვისები შეიძლება მოწოდებული იყოს დისტანციურად სხვა ადგილებში, ჰოსტის გარდა და მისი ჩათვლით, გარდა შემდეგი შემთხვევებისა:
  - **მხარდაჭერა ადგილზე:** წინასწარ შეძენილი ადგილზე რეაგირების მხარდაჭერის სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება მხარდაჭერის ადგილას (ადგილებში), როგორც ეს მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში, გარდა გამონაკლისი ქვეყნებისა.
    - "სერიოზულობის დონე 1" მქონე პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის სიტუაციაში, წინასწარ შეძენილი ადგილზე მხარდაჭერის რესურსები შეიძლება გაიგზავნოს დანიშნულ და არადანიშნულ მხარდაჭერის ადგილებში.
- **სერვისის მიწოდების მართვა (SDM):** როგორც თქვენს სამუშაო შეკვეთაშია მითითებული, SDM შეიძლება მიეწოდოს გამოყოფილ ჰოსტს და დაღმავალი დახმარების მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს. თქვენს საბაზისო პაკეტში შეტანილი SDM სერვისების ხელმისაწვდომობას გამოყოფს ჰოსტი და მართავს ჰოსტის მომხმარებლის წარმატების ანგარიშის მენეჯერი. SDM მიწოდება შემოიფარგლება ჰოსტის ადგილმდებარეობის სამუშაო საათებით. დამატებითი SDM სერვისები შეიძლება იყოს საჭირო დამატებითი ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტების შესყიდვისას.
  - **დამატებითი SDM:** დამატებითი SDM რესურსების შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ისთვის, როგორც ეს მითითებულია სამუშაო შეკვეთაში და მიეწოდება მითითებულ მხარდაჭერის ადგილზე. დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და ზემოთ აღნიშნულზე.

ასარჩევი სერვისები ხელმისაწვდომობა (რომლებზეც აღნიშნულია "+ ") შემდეგია:

- **პროაქტიული სერვისები**
  - შეიძლება ისარგებლოთ პროაქტიული სერვისებით, რომელთა რაოდენობა ჩამოთვლილი იქნება თქვენი სამუშაო შეკვეთაში და ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო ბრძანებაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში, გარდა გამონაკლისი ქვეყნებისა.

- **შეკეთების სერვისები - ძირეული მიზეზების ანალიზი:** შეძენილი სერვისები პერსონალისთვის ხელმისაწვდომი იქნება მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში.
- **მხარდაჭერის ტექნოლოგიური მრჩეველი (STA):** STA სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის გამოყოფილ ადგილ(ებ)ში (გამონაკლისი ქვეყნების გარდა) და ექვემდებარება რესურსების ხელმისაწვდომობას.
- **გაფართოებული სერვისები და გადაწყვეტები:** ყველა გაფართოებული სერვისისა და გადაწყვეტის შეძენა შესაძლებელია ჰოსტის ან დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებში. ექვემდებარება ხელმისაწვდომობას. შეიძლება დაწესდეს სხვა შეზღუდვები.
- სხვა შეძენილი დამხმარე სერვისები ხელმისაწვდომი იქნება თქვენს სამუშაო შეკვეთაში მითითებულ მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ში.

### **მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის დამატებითი წესები და პირობები**

წინამდებარე დოკუმენტში მოცემული პირობების და თქვენი სამუშაო შეკვეთის გარდა, ჩვენი მომსახურების მიწოდება, როგორც აქ მოცემულია ემყარება შემდეგ წინაპირობებსა და დაშვებებს:

- შეიძლება ნებართვა მივცეთ პერსონალს, რომ მხარდაჭერისთვის დაუნიშნავ ადგილ(ებ)ზე მიიღონ მონაწილეობა დისტანციურ პროაქტიულ და პრობლემების მოგვარების მხარდაჭერის სერვისებში, რომლებიც განსაზღვრულია მხარდაჭერის კონკრეტული ადგილისთვის. ასეთი მონაწილეობა დაიშვება Microsoft-ის შეხედულებისამებრ.
- პროაქტიული კრედიტების გაცვლა შესაძლებელია მხოლოდ თქვენს სამუშაო შეკვეთაში ჩამოთვლილ ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილებს შორის, გარდა აღნიშნულისა. ყველა გაცვლა შესრულდება მიმდინარე ვალუტის და პროაქტიული კრედიტების კურსების საფუძველზე. მიმდინარე ტარიფები მოწოდებულია თქვენი Microsoft სერვისების წარმომადგენლის მიერ. ნებისმიერი გაცვლა, რაც იწვევს წილად პროაქტიულ კრედიტებს, დამრგვალდება უახლოეს მთელ რიცხვამდე. პროაქტიული კრედიტების გაცვლა არ შეიძლება გამონაკლისი ქვეყნებში.
- მხოლოდ მომხმარებელია პასუხისმგებელი საგადასახადო ვალდებულებებზე, რომლებიც წარმოიშობა ჰოსტის და დაღმავალი მხარდაჭერის ადგილ(ებ)ს შორის შეძენილი მხარდაჭერის სერვისების განაწილების ან გაცვლის გამო.
- სამუშაო შეკვეთის ვადაში განხორციელებული სერვისების ცვლილებები ან გაცვლები მოითხოვს წერილობით შეთანხმებას.

- **ბილინგის კონსოლიდაცია:** თუ სხვა რამ არ არის მითითებული, გაცემა ერთი ინვოისის გადასახდელ თანხასთან დაკავშირებით, მათ შორის, ყველა სერვისისთვის მხარდაჭერის ყველა ადგილას, რომელიც მითითებულია თქვენს სამუშაო შეკვეთაში. გადასახადები დაეფუძნება Microsoft ხელმომწერისა და თქვენი ჰოსტის ადგილის შეფასებას. მხოლოდ მომხმარებელი პასუხისმგებელი ნებისმიერ დამატებით გადასახადზე.
- **ბილინგის კონსოლიდაციის გამონაკლისები:** ინდოეთის რესპუბლიკაში, ჩინეთის სახალხო რესპუბლიკაში, ჩინეთის რესპუბლიკაში (ტაივანი), ჩინეთის რესპუბლიკაში (ჰონგ კონგი), კორეის რესპუბლიკაში, იაპონიაში, ახალ ზელანდიაში, მაკაოსა და ავსტრალიაში მიწოდების მიზნით შეძენილი სერვისებიდან (**ყველა გამონაკლისი ქვეყანა**) თითოეულს უნდა ჰქონდეს ცალკე სამუშაო შეკვეთა, რომელშიც მითითებულია მისაწოდებელი სერვისები იმ მხარდაჭერის ადგილას. სერვისები ინვოისით იქნება გაგზავნილი შესაბამის მხარდაჭერის ადგილას და მოიცავს ნებისმიერ ადგილობრივ გადასახადს.

## 2.5 დამატებითი წესები და პირობები

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების მიწოდება ხდება შემდეგი წინაპირობების და დაშვებების საფუძველზე.

- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები მიწოდებულია დისტანციურად თქვენ მიერ არჩეული მხარდაჭერის კონტაქტების ადგილ(ებ)ის მიმართ. 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.
- საბაზისო პაკეტის რეაგირების სერვისები ინგლისურ ენაზეა და ხელმისაწვდომობის შემთხვევაში შეიძლება თქვენს ენაზეც იყოს. ყველა სხვა სერვისი მოწოდებული იქნება Microsoft-ის სერვისების მომწოდებელი მხარის ადგილობრივ სასაუბრო ენაზე ან ინგლისურ ენაზე, თუ ამის შესახებ არ არსებობს სხვაგვარი წერილობითი შეთანხმება.
- ჩვენ უზრუნველყოფთ Microsoft-ის კომერციულად გაშვებული, ზოგადად ხელმისაწვდომი პროგრამული უზრუნველყოფის და ონლაინ სერვისების ყველა ვერსიის მხარდაჭერას, რომლებიც თქვენ შეიძინეთ გამოცხადებული სალიცენზიო განაწილებების და ხელშეკრულებების და/ან ბილინგის ანგარიშის ID საფუძველზე თქვენი სამუშაო შეკვეთის დანართში A და რომლებიც მითითებულია პროდუქტის პირობებში. აღნიშნულ პირობებს Microsoft დროდადრო აქვეყნებს ვებგვერდზე <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ან Microsoft-ის მიერ მითითებულ სხვა უფლებამონაცვლე ვებგვერდზე), თუ ამის შესახებ არ არის მითითებული სამუშაო შეკვეთაში, გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების აღწერის დანართში, ან თქვენს ონლაინ მხარდაჭერის პორტალზე აღნიშნულ კონკრეტულ გამონაკლისში შემდეგ ვებ გვერდზე <http://serviceshub.microsoft.com>.
- გამოქვეყნებამდე და ბეტა-ვერსიების პროდუქტების მხარდაჭერა არ არის უზრუნველყოფილი, თუ ამის შესახებ სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული დართულ დანართში.
- ყველა სერვისი, მათ შორის დამატებითი სერვისები, რომლებიც შეძენილია სამუშაო შეკვეთის ნაწილი და მისი მხარდაჭერის პერიოდის განმავლობაში,

გაუქმდება, თუ ამ სერვისებს არ გამოიყენებთ შესაბამისი სამუშაო შეკვეთის ვადის განმავლობაში.

- სერვისების დაგეგმვა დამოკიდებულია რესურსების ხელმისაწვდომობაზე და სემინარები შეიძლება გაუქმდეს, თუ არ არის მიღწეული რეგისტრაციის მინიმალური დონე.
- შეგვიძლია 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.
- 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 მთლიანობასა და უსაფრთხოებაზე, ხოლო Microsoft არ აგებს პასუხს ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში, რომლებიც არ არის დამტკიცებული Microsoft-ის მიერ.
- თუ მოითხოვთ ადრე დაგეგმილი სერვისის გაუქმებას, Microsoft-მა შეიძლება მხარდაჭერისთვის განკუთვნილი ბალანსიდან დაგიქვითოთ გაუქმების საფასური სერვისის ფასის 100%-მდე ოდენობით, თუ ეს გაუქმება ან გეგმის შეცვლა მოხდება შეტყობინების მიღებიდან 14 დღეზე ნაკლებ დროში.
- დამატებითი სერვისების შეძენისას, ჩვენ შესაძლოა მოვითხოვოთ სერვისის მიწოდების მართვის ჩართვა მოწოდების გასამარტივებლად.
- თუ შეუკვეთავთ ერთი ტიპის სერვისს და მოისურვებთ გადაცვალოთ იგი სხვაზე, შეგიძლიათ გამოიყენოთ ეკვივალენტური ღირებულება ალტერნატიული მომსახურების მიმართ, სადაც შესაძლებელია და თუ ეს შეთანხმებული გაქვთ თქვენს სერვისის მიწოდების რესურსთან.
- კომპიუტერული პროგრამების გარანტიის სარგებელი 24x7 პრობლემის მოგვარების მხარდაჭერის ინციდენტები (SA PRS ინციდენტები, ან "SAB"), შეგიძლიათ გადაიყვანოთ ეკვივალენტურ მნიშვნელობაში (როგორც განსაზღვრულია Microsoft-ის მიერ) და გამოიყენოთ საბაზისო პაკეტის მხარდაჭერაზე გადახდილი საფასურის, დანიშნული საინჟინრო მხარდაჭერის (DSE) შესაფერისი კომპონენტების და/ან გაფართოებული სერვისებისა და გადაწყვეტილებების მიმართებაში. თქვენი მიწოდების მართვის რესურსს შეუძლია დაადასტუროს აღნიშნული მნიშვნელობა(-ები) და საფასური, შესაბამის შემთხვევაში. მხარდაჭერის დაწყების თარიღიდან 30 დღეში და/ან მრავალწლიანი მხარდაჭერის ყოველწლიურ წლისთავზე, გამოგიგზავნით ინვოისს არასაკმარისი SAB-ის ეკვივალენტურ მნიშვნელობაზე, რომელიც გამოიყენეთ ზემოაღნიშნული კონვერტაციის მიზნით, როგორც თქვენს შეკვეთაშია აღნიშნული. გარანტირებული პროგრამული უზრუნველყოფის სარგებელი დამოკიდებულია აქ დასახელებულ და პროდუქტის პირობებზე, მათ შორის და მხოლოდ B.დანართზე - "პროდუქტის პირობები". დამატებითი დეტალები ასევე ხელმისაწვდომია საიტზე: [www.microsoft.com/licensing/licensing-](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-)

programs/software-assurance-by-benefits, როგორცაა, მაგალითად, 2023 წლის თებერვლიდან დაწყებული, ძირითადი პაკეტი ან მხარდაჭერის ხელშეკრულების სათანადო კომპონენტები, რაც გავლენას მოახდენს მხარდაჭერის შესაბამისობის კრიტერიუმებზე და მხარდაჭერის შეზღუდვაზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს ინციდენტის ეკვივალენტური მნიშვნელობის კორექტირება.

- ქვემოთ მოცემული სერვისების მთლიანი ნუსხა შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი ყველა ქვეყანაში. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად მიმართეთ თქვენი სერვისის მიწოდების რესურსს.
- თქვენ ეთანხმებით იმას, რომ მხოლოდ Microsoft-ისგან განსხვავებული კოდი, რომელზეც გვაძლევთ წვდომას, წარმოადგენს თქვენს საკუთარ 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.
- რეაქტიული სერვისების მიწოდებისას Microsoft არ გაწვდით რაიმე სახის კოდს, გარდა კოდის ნიმუშისა.
- მომხმარებელი იღებს ყველა პასუხისმგებლობას და რისკებს, რომლებიც დაკავშირებულია მხარდაჭერის სერვისების შესრულებისას გათვალისწინებულ ნებისმიერი კოდის განხორციელებასთან და შენარჩუნებასთან.
- შესაძლოა, შექმნილი სერვისებისთვის არსებობდეს მინიმალური მოთხოვნები პლატფორმის მიმართ.
- 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-ის ნებისმიერი შექმნილი მხარდაჭერის სერვისები მოწოდებულია GitHub, Inc.-ის, Microsoft Corporation-ის სრულ მფლობელობაში მყოფი შვილობილი კომპანიის მიერ. მიუხედავად იმის, თუ როგორი დებულებები არსებობს თქვენს სამუშაო შეკვეთასთან დაკავშირებით, GitHub-ის კონფიდენციალურობის განაცხადი, რაც ხელმისაწვდომია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) და GitHub-ის მონაცემთა დაცვის დამატება და უსაფრთხოების დანართი, რაც განთავსებულია შემდეგზე [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) გამოყენებული იქნება თქვენს მიერ GitHub-ის მხარდაჭერის მომსახურების შექმნისას.
- **მისაღები გამოყენების პოლიტიკა** - მომხმარებელმა არ უნდა გამოიყენოს (და არ არის ლიცენზირებული ამისთვის) სერვისების მისაწოდებელი ელემენტები:
  - კანონით, რეგულაციით, მთავრობის ბრძანებით ან განკარგულებით აკრძალული გზით;
  - სხვისი უფლებების დარღვევისთვის; ან
  - რაიმე აპლიკაციაში ან სიტუაციაში, როდესაც სერვისების მისაწოდებელი ელემენტების გამოყენებამ შეიძლება გამოიწვიოს ნებისმიერი ადამიანის სიკვდილი, ან სხეულის სერიოზული დაზიანება, ფიზიკური ან გარემოს მძიმე დაზიანება, გარდა მაღალი რისკის გამოყენების ნაწილის შესაბამისად ქვემოთ.

## **მაღალი რისკის გამოყენება**

გაფრთხილება: თანამედროვე ტექნოლოგიები შეიძლება გამოყენებულ იქნეს ახალი და ინოვაციური ხერხებით და მომხმარებელმა უნდა გაითვალისწინოს, უსაფრთხოა თუ არა ამ ტექნოლოგიების კონკრეტული გამოყენება. სერვისების მისაწოდებელი ელემენტები არ არის შექმნილი ან მიზნად ისახავს ისეთი სახის გამოყენების მხარდაჭერას, რომლის დროსაც მომსახურების შეწყვეტამ, დეფექტმა, შეცდომამ ან სხვა მომსახურების შეუსრულებლობამ შეიძლება გამოიწვიოს ადამიანის სიცოცხლის მოსპობა ან სხეულის სერიოზული დაზიანება ან ფიზიკური ან გარემოს დაზიანება (ერთობლივად, "მაღალი რისკის გამოყენება"). შესაბამისად, მომხმარებელმა უნდა შეიმუშაოს და დანერგოს სერვისების მისაწოდებელი ელემენტები იმგვარად, რომ მომსახურების მიწოდების შეფერხების, დეფექტის, შეცდომის ან სხვა გაუმართაობის შემთხვევაში, ადამიანების, ქონების და გარემოს უსაფრთხოება არ შემცირდეს ისეთ დონემდე, რომელიც არის გონივრული, შესაბამისი და იურიდიული, ზოგადად თუ კონკრეტული სფეროსთვის. მომხმარებლის მიერ სერვისების მისაწოდებელი ელემენტების მაღალი რისკის გამოყენება ხდება მისი საკუთარი რისკით. მომხმარებელი თანახმაა გაათავისუფლოს Microsoft ყველა ზიანის, ხარჯისა და ადვოკატის საკომისიოს ანაზღაურებისგან, ნებისმიერი მოთხოვნის გამო, რომელიც წარმოიქმნება სერვისების მისაწოდებელ ელემენტებთან დაკავშირებული მაღალი რისკის გამოყენებიდან, მათ შორის მკაცრ პასუხისმგებლობაზე დაფუძნებული პრეტენზიები ან რომ Microsoft-მა გამოიჩინა დაუდევრობა სერვისების მისაწოდებელი ელემენტების შეიმუშავებაში ან მომხმარებლისთვის მიწოდებაში, ამ უკანასკნელის სპეციფიკაციების შესაბამისად. ზემოხსენებული ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება არის სამომხმარებლო ხელშეკრულებაში მითითებული რაიმე თავდაცვის ვალდებულების დამატება და არ ექვემდებარება რაიმე სახის პასუხისმგებლობის შეზღუდვას, ან გამორიცხვას, რომელიც მოცემულია ამ ხელშეკრულებებში.

- დამატებითი წინაპირობები და ვალდებულებები შეიძლება დაემატოს შესაბამის დანართს.

## **2.6 თქვენი პასუხისმგებლობა**

Microsoft-ის გაერთიანებული მხარდაჭერის სერვისების სარგებლის ოპტიმიზაცია მოხდება იმ შემთხვევაში, თუ შეასრულებთ ქვემოთ აღწერილ პასუხისმგებლობებს, მათთან ერთად, რომლებიც აღწერილია შესაბამის დანართებში. შემდეგი პასუხისმგებლობების შეუსრულებლობა შეიძლება განდეს სერვისის დაყოვნების მიზეზი:

- თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის.
- თუ თქვენ იძენთ მრავალ ქვეყანაში მხარდაჭერის სერვისებს, თქვენ უნდა დანიშნოთ მხარდაჭერის სერვისების ადმინისტრატორი თქვენი ჰოსტის მხარდაჭერის ადგილისთვის, რომელიც უხელმძღვანელებს თქვენს გუნდს და გააკონტროლებს ყველა თქვენს მხარდაჭერის ქმედებებს და შიდა პროცესებს, ჩვენთან დახმარების მოთხოვნით მომართვისთვის. შეიძლება მოგთხოვონ დანიშნოთ დასახელებული სერვისების ადმინისტრატორი სხვა მხარდაჭერის ადგილებში.

- შეგიძლიათ დანიშნოთ რეაგირების მხარდაჭერის საკონტაქტო პირები, საჭიროების მიხედვით, 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 მომსახურების მხარდაჭერის მოთხოვნის შემთხვევაში, გლობალური ქსელის ადმინისტრატორებმა, თქვენი ღრუბელზე დამყარებული სერვისებისთვის უნდა ჩააბარონ მხარდაჭერის მოთხოვნა შესაბამის ონლაინ მომსახურების მხარდაჭერის პორტალის მეშვეობით.
- სერვისის მოთხოვნის წარდგენისას მხარდაჭერაზე რეაგირების საკონტაქტო პირები საფუძვლიანად უნდა იცნობდნენ იმ პრობლემას, რომელსაც თქვენ აწყდებით და მათ უნდა გააჩნდეთ პრობლემის რეპროდუცირების შესაძლებლობა იმისათვის, რომ დახმარება გაუწიონ Microsoft-ს პრობლემის დიაგნოზირებასა და შერჩევაში. ამ პირებს უნდა ჰქონდეთ ცოდნა Microsoft-ის მხარდაჭერილი პროდუქტების და თქვენი Microsoft გარემოს შესახებ, რათა დაგენმარონ გადაწყდეს სისტემასთან დაკავშირებული პრობლემები და დაეხმაროს Microsoft-ს სერვისის მოთხოვნის ანალიზსა და გადაწყვეტაში.
- როდესაც აბარებთ სერვისის მოთხოვნას, თქვენი რეაგირების მხარდაჭერის კონტაქტებს შეიძლება მოეთხოვოთ პრობლემის განსაზღვრის და გადაჭრის 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.
- თქვენ თანხმობას აცხადებთ ჩვენთან მუშაობაზე, რათა გამოიყენოთ სერვისები, თქვენ მიერ შექმნილი სერვისების მიხედვით.
- თქვენ თანახმა ხართ, შეგვაცხოვინოთ თქვენს შეკვეთაში მითითებული კონტაქტების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ.
- თქვენ პასუხისმგებელი ხართ თქვენი მონაცემების დამარქაფებაზე და კატასტროფული გაუმართაობის გამო დაკარგული ან შეცვლილი ფაილების აღდგენაზე. თქვენს პასუხისმგებლობაში ასევე შედის პროცედურების განხორციელება, რომლებიც აუცილებელია თქვენი პროგრამული უზრუნველყოფისა და მონაცემების ერთიანობისა და უსაფრთხოებისთვის.
- თქვენ თანახმა ხართ შეძლებისდაგვარად შეავსოთ მომხმარებელთა კმაყოფილების შესახებ გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დროდადრო მოგაწოდოთ, სერვისებთან დაკავშირებით.
- თქვენ ვალდებული ხართ დაფაროთ თქვენი თანამშრომლებისა და კონტრაქტორების სამგზავრო ხარჯები.
- შესაძლოა, სერვისის მიწოდების რესურსმა მოგთხოვოთ თქვენ მიერ შექმნილ სერვისთან დაკავშირებული სხვა სპეციფიკური მოვალეობების შესრულება.

- ამ მხარდაჭერის ფარგლებში გლობალური ქსელის სერვისების გამოყენებისას, თქვენ უნდა შეიძინოთ, გამოიწეროთ ან იქონიოთ მონაცემთა გეგმა შესაბამისი ონლაინ მომსახურებისთვის.
- თქვენ გაგზავნით პროაქტიური სერვისების მოთხოვნებს, ყველა საჭირო ან სათანადო მონაცემით, არაუგვიანეს 60 დღისა, სანამ ვადა გაუვა თქვენს სამუშაოს შეკვეთას.
- თუ გაქვთ გაფართოებული ან ეფექტური მხარდაჭერის პაკეტი, თანახმა ხართ უზრუნველყოთ ჩვენი სერვისის მიწოდების გუნდი, რომელიც ადგილზე უნდა იმუშაოს, საჭირო სატელეფონო და მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით და მისცეთ მას წვდომა თქვენს შიდა სისტემებზე და სადიაგნოზო საშუალებებზე.

© 2021 Microsoft Corporation. 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 ნიშნებს აშშ-ში და/ან სხვა ქვეყნებში.

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