

# Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumu apraksts (USSD)

2022. gada  
septembrī

# Satura rādītājs

1	Par šo dokumentu .....	3
2	Atbalsta pakalpojumi .....	4
	<b>2.1 Pakalpojumu iegāde</b> .....	4
	<b>2.2 Pakalpojumu apraksts</b> .....	5
	Proaktīvie pakalpojumi .....	5
	Tūlītējie pakalpojumi .....	10
	Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība .....	13
	<b>2.3 Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi</b> .....	15
	Paplašinātais norīkotais tehniskais atbalsts .....	15
	Vienotā paplašinātā atbilde .....	16
	Ātrā atbilde .....	18
	Azure pasākumu pārvaldība .....	19
	Tiešā piekļuve Office 365 tehniskajam atbalstam .....	25
	Izstrādātāju atbalsts .....	25
	Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos .....	25
	Kiberdrošības paplašinātie risinājumi .....	25
	<b>2.4 Vairāku valstu atbalsts</b> .....	26
	Vairāku valstu atbalsta pakalpojumu pārskats .....	26
	Pakalpojumu iegāde .....	26
	Vairāku valstu atbalstam piemērojamie papildu noteikumi un nosacījumi .....	27
	<b>2.5 Papildu noteikumi un nosacījumi</b> .....	27
	<b>2.6 Jūsu pienākumi</b> .....	29

# 1 Par šo dokumentu

Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumu apraksts sniedz jums informāciju par profesionālajiem pakalpojumiem, kurus var iegādāties no Microsoft.

Lūdzu, izlasiet iegādājamo pakalpojumu aprakstu, tostarp informāciju par priekšnosacījumiem, atrunām, ierobežojumiem un pienākumiem, kas jums būtu jāievēro. Iegādātie pakalpojumi tiks norādīti Uzņēmuma pakalpojumu Darbu pasūtījumā (Darbu pasūtījums) vai citā piemērojamā Pakalpojumu uzdevumā, kurā ir iekļauta atsauce uz šo dokumentu vai kurā ir iekļauts šis dokuments.

Daži šajā dokumentā norādītie pakalpojumi nav pieejami globāli. Lai noskaidrotu, kuri pakalpojumi ir pieejami iegādei jūsu atrašanās vietā, sazinieties ar Microsoft pakalpojumu pārstāvi. Pieejamie pakalpojumi var mainīties.

## 2 Atbalsta pakalpojumi

Microsoft vienotie uzņēmumu atbalsta pakalpojumi (atbalsta pakalpojumi) ir visaptverošu uzņēmumu atbalsta pakalpojumu kopums, kas palīdz paātrināt nokļūšanu mākonī, optimizēt jūsu IT risinājumus un izmantot tehnoloģijas, lai realizētu jaunas komercdarbības iespējas jebkurā IT dzīves cikla posmā. Atbalsta pakalpojumos ietilpst turpmāk norādītie pakalpojumi:

- Proaktīvie pakalpojumi palīdz uzlabot jūsu IT infrastruktūras un operāciju stāvokli
- Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība plānošanas un ieviešanas veicināšanai
- Prioritāri diennakts problēmu risināšanas pakalpojumi ātru atbilžu un minimāla darba pārtraukuma nodrošināšanai

### 2.1 Pakalpojumu iegāde

Atbalsta pakalpojumi ir pieejami bāzes pakotņu veidā ar papildu pakalpojumiem vai paplašinātiem pakalpojumiem un risinājumiem, kuri iekļauti esošā bāzes pakotnes līgumā, kas norādīts uzņēmumu pakalpojumu darbu pasūtījumā, kā norādīts turpmāk.

Vienums	Apraksts
Bāzes pakotne	Proaktīvu, reaktīvu un sniegšanas pārvaldības pakalpojumu kombinācija, kas atbalsta Microsoft produktus un/vai tiešsaistes pakalpojumus, kas tiek izmantoti jūsu organizācijā. Daļa no jūsu bāzes pakotnes ietver Elastīgo summu*, kuru var izmantot proaktīvo pakalpojumu (atzīmēti ar "+"), paplašināto pakalpojumu un risinājumu pakalpojumu un/vai pielāgoto proaktīvo pakalpojumu pievienošanai jūsu bāzes pakotnei. Bāzes pakotnē iekļautie pakalpojumi visā šajā sadaļā ir apzīmēti ar "✓".
Papildu pakalpojumi	Ir pieejamai papildu atbalsta pakalpojumi, tostarp proaktīvie pakalpojumi, kurus var pievienot jūsu bāzes pakotnei jūsu darbu pasūtījuma termiņa laikā, un visā šajā sadaļā tie ir apzīmēti ar "+".
Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi	Ir pieejami atbalsta pakalpojumi, kas nosedz noteiktus Microsoft produktus vai klientu IT sistēmas, ko var pievienot jūsu bāzes pakotnei jūsu darbu pasūtījuma termiņa laikā; tie visā šajā sadaļā arī tiek apzīmēti ar "+".
Vairāku valstu atbalsts	Vairāku valstu atbalsts sniedz jums atbalstu vairākās atbalsta atrašanās vietās saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā (vai darbu pasūtījumos) norādīto.

\*Elastīgā summa ir jūsu bāzes pakotnes cenrādī norādītās cenas elastīgā daļa, kuru pakalpojumu iegādes brīdī var izmantot proaktīvo pakalpojumu, paplašināto pakalpojumu un risinājumu, proaktīvo

kredītu un pielāgoto proaktīvo pakalpojumu iegādei. Jūsu Microsoft pārstāvis nodrošinās jūsu bāzes pakotnes cenrādī norādītās cenas daļu, kas ir pieejama izmantošanai kā Elastīgā summa. Elastīgās summas piešķiršanai ir piemērojami turpmāk izklāstītie nosacījumi:

- Proaktīvo kredītu vai pielāgoto proaktīvo pakalpojumu iegādei var izmantot līdz pat 20 % vai 50 000 USD no jūsu elastīgās summas atkarībā no tā, kura summa ir lielāka.
- Elastīgā summa tiek piešķirta par gadu, un visi pakalpojumi, kam tiek izmantota elastīgā summa, ir jāizmanto attiecīgā gada laikā.
- Elastīgo summu nevar izmantot pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumiem atbilstīgi šajā dokumentā sniegtajai definīcijai.
- Ja esat pasūtījis(-usi) viena veida pakalpojumu ar elastīgu summu, taču vēlaties to aizstāt ar cita veida pakalpojumu, jūs varat attiecināt ekvivalentu vērtību uz alternatīvu pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ja ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.
- Visas pieejamās elastīgās summas ir jāpiešķir līdz līguma izpildes laikam, pretējā gadījumā tās tiek atceltas.

## 2.2 Pakalpojumu apraksts

Šajā sadaļā ir aprakstīti vienumi, kas tiek kombinēti, lai veidotu atbalsta pakalpojumu pakotni. Kā arī ir uzskaitīti pakalpojumi, kurus var pievienot bāzes pakotnei līguma termiņa laikā.

### Proaktīvie pakalpojumi

Proaktīvie pakalpojumi palīdz novērst problēmas jūsu Microsoft vidē, un tos plānos, lai palīdzētu nodrošināt speciālistu pieejamību un piegādi piemērojamā darbu pasūtījuma termiņa laikā. Turpmāk aprakstītie Proaktīvie pakalpojumi ir pieejami, kā norādīts uzskaitījumā vai Darbu pasūtījumā. Visu pakalpojumu piegāde klātienē var nebūt pieejama visās ģeogrāfiskajās atrašanās vietās. Pakalpojumu piegāde tiek nodrošināta attālināti, izņemot gadījumus, kad ir noslēgta rakstiska vienošanās un piemērota papildu maksa vai kad tie tiek īpaši pārdoti kā klātienē pakalpojumi.

### Plānošanas pakalpojumi

Plānošanas pakalpojumi nodrošina jūsu pašreizējās infrastruktūras, datu, programmu un drošības vides novērtēšanu un pārskatīšanu, lai palīdzētu plānot veicamās korekcijas, jauninājumus, migrāciju, izvietojumu vai risinājuma ieviešanu, pamatojoties uz jūsu vēlamajiem rezultātiem.

Plānošanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<b>Koncepcijas apliecinājums</b>	<b>+</b>

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties

**Koncepcijas apliecinājums:** Saistības sniegt pierādījumus, lai klients varētu novērtēt ierosinātā tehniskā risinājuma tehniski ekonomisko pamatojumu. Pierādījums var būt strādājoši prototipi, dokumenti un projekti, bet parasti tie nav ražošanai gatavi nodevumi.

### Ieviešanas pakalpojumi

Ieviešanas pakalpojumi nodrošina tehnisko un projektu vadības kompetenci, lai paātrinātu Microsoft tehnoloģiju risinājumu izstrādi, izvietojumu, migrēšanu, jaunināšanu un ieviešanu.

Ieviešanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<b>Iepazīstināšanas pakalpojumi</b>	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

**Iepazīstināšanas pakalpojumi:** Tieša saziņa ar Microsoft speciālistu, lai sniegtu palīdzību saistībā ar izvietojumu, migrēšanu, jaunināšanu vai līdzekļu izstrādi. Šie pakalpojumi var ietvert palīdzību saistībā ar koncepcijas apliecinājuma vai ražošanas darba slodzes plānošanu un validāciju, lietojot Microsoft produktus.

### Uzturēšanas pakalpojumi

Uzturēšanas pakalpojumi jums palīdz novērst problēmas Microsoft vidē, un parasti tie tiek iekļauti grafikā pirms pakalpojumu sniegšanas, tādējādi nodrošinot speciālistu pieejamību.

Uzturēšanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<b>Izvērtējums pēc pieprasījuma</b>	✓
<b>Novērtēšanas programma</b>	+
<b>Novērtēšana bezsaistē</b>	+
<b>Proaktīvā pārraudzība</b>	+
<b>Proaktīvo operāciju programmas (POP)</b>	+
<b>Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums)</b>	+

✓ – Iekļauts jūsu bāzes pakotnē.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

**Izvērtējums pēc pieprasījuma:** Piekluve pašapkalpošanās, tiešsaistes automatizētai izvērtēšanas platformai, kas izmanto žurnālu analīzes, lai analizētu un izvērtētu jūsu Microsoft tehnoloģiju ieviešanu. Izvērtējumi pēc pieprasījuma sedz ierobežotas tehnoloģijas. Šī izvērtējumu pakalpojuma izmantošanai ir nepieciešams aktīvs Azure pakalpojums ar adekvātiem datu ierobežojumiem, kas ļautu izmantot izvērtējumu pēc pieprasījuma pakalpojumu. Microsoft var

nodrošināt atbalstu, lai iespējotu pakalpojuma sākotnējo iestatīšanu. Kopā ar izvērtējumu pēc pieprasījuma un par papildu samaksu ir pieejams Microsoft speciālists uz vietas (līdz pat divām dienām) vai attālais Microsoft speciālists (līdz pat vienai dienai), lai palīdzētu analizēt datus un noteikt korigēšanas ieteikumu prioritātes atbilstoši jūsu pakalpojumu līgumam. Tiešsaistes izvērtējums var nebūt pieejams visās ģeogrāfiskajās atrašanās vietās.

**Novērtēšanas programma:** Novērtējums par jūsu Microsoft tehnoloģiju dizainu, tehnisko ieviešanu, operācijām vai izmaiņu pārvaldību salīdzinājumā ar Microsoft ieteikto praksi. Novērtēšanas noslēgumā Microsoft speciālists sadarbojas tieši ar jums, lai likvidētu iespējamās problēmas un sniegtu ziņojumu ar jūsu vides tehnisko novērtējumu, kas var ietvert arī korekciju plānu.

**Novērtēšana bezsaistē:** Automatizēta jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, izmantojot attālināti apkopotus datus vai datus, kurus Microsoft speciālists apkopojis jūsu atrašanās vietā. Korporācija Microsoft analizē apkopotus datus, izmantojot lokālos rīkus, un iesniedz jums pārskatu ar rezultātiem, kā arī korigējošos ieteikumus.

**Proaktīvā pārraudzība:** Tehniskās darbības pārraudzības rīki un ieteikumi saistībā ar servera incidentu pārvaldības procesu iestatīšanu. Šis pakalpojums palīdz veidot incidentu matricas, izstrādāt galveno incidentu pārskatus un veidot noformējumu ilgtspējīgai tehnisko speciālistu grupai.

**Proaktīvo operāciju programmas (POP):** Jūsu plānošanas, projektēšanas, ieviešanas vai operatīvo procesu pārskats, ko veido sadarbībā ar jūsu darbiniekiem, salīdzinot ar Microsoft ieteikto praksi. Microsoft speciālisti veido šo pārskatu uz vietas vai attālināti.

**Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums):** Automatizēta Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, apkopojot datus attālināti. Microsoft analizē apkopotus datus, lai izveidotu ziņojumu par konstatējumiem, kas ietver arī ieteikumus par korigēšanu. Šis pakalpojums ir pieejams piegādei uz vietas vai attālināti.

### Optimizēšanas pakalpojumi

Optimizēšanas pakalpojumi tiek sniegti ar mērķi nodrošināt klienta tehnoloģiju investīciju optimālu izlietošanu. Šajos pakalpojumos var būt iekļauta attālināta mākoņpakalpojumu administrēšana, Microsoft produktu iespēju izmantošanas optimizēšana no galalietotāju puses un stabilas drošības un identitātes nodrošināšana.

Optimizēšanas pakalpojumu tipi	Plānošana
<b>Apgūšanas pakalpojumi</b>	+
<b>Uz izstrādi vērsti pakalpojumi</b>	+
<b>IT pakalpojumu pārvaldība</b>	+
<b>Drošības pakalpojumi</b>	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

**Apgūšanas pakalpojumi:** Apgūšanas atbalsta pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas jums palīdz novērtēt savas organizācijas spējas modificēt, novērot un optimizēt ar jūsu

Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Tas ietver ar jūsu apgūšanas stratēģijas izstrādi un īstenošanu saistītu atbalstu, ņemot vērā izmaiņu procesa cilvēcisko aspektu. Klienti var piekļūt speciālistiem, kam ir kompetence un zināšanas, kā arī saistītajai Microsoft ieteiktai praksei viņu apgūšanas programmas atbalstam.

**Uz izstrādi vērsti pakalpojumi:** Šie pakalpojumi ir pieejami, lai jūsu darbiniekiem palīdzētu būt, izvietot un atbalstīt ar Microsoft tehnoloģijām būvētās programmas.

**Ieskats pakalpojumos izstrādātājiem:** Ikgadējais izvērtējums par jūsu lietojumprogrammu izstrādes praksēm, lai palīdzētu klientiem ar ieteicamo prakšu norādēm, izstrādājot lietojumprogrammas un risinājumus Microsoft platformās.

**Palīdzība izstrādes atbalsta lietotājiem:** Sniedz palīdzību saistībā ar tādu lietojumprogrammu izveidi un izstrādi Microsoft platformā, kurās ir integrētas Microsoft tehnoloģijas, specializējoties ar Microsoft izstrādes rīkiem un tehnoloģijām saistītos jautājumos; šis pakalpojums tiek pārdots kā stundu skaits, ko norāda Darbu pasūtījumā.

**IT pakalpojumu pārvaldība:** Pakalpojumu komplekts, kas izveidots ar mērķi palīdzēt jums attīstīt savu pārmantoto IT vidi, izmantojot modernas pakalpojumu pārvaldības metodes, kuras sniedz iespējas izmantot inovāciju, elastību, kvalitāti un darbības izmaksu uzlabojumus. Modernus IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumus ir iespējams sniegt, izmantojot attālinātas vai klātienē konsultāciju sesijas vai seminārus, lai palīdzētu nodrošināt, ka jūsu uzraudzības, incidentu pārvaldības vai atbalsta dienesta procesi ir optimizēti mākonī pieejamu pakalpojumu dinamikas pārvaldīšanai, kad programmu vai pakalpojumu pārceļat uz mākonī. IT pakalpojumu pārvaldības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un minēti darbu pasūtījumā.

**Drošības pakalpojumi:** Microsoft drošības pakalpojumu portfelis ietver četras galvenās jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, paplašināta informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Drošības pakalpojumi klientiem palīdz izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus. Drošības pakalpojumi var būt pielāgotas atbalsta pakalpojumu programmas daļa, kas ir pieejama par papildu maksu, un tie var būt definēti pielikumā un minēti darbu pasūtījumā.

## Izglītības pakalpojumi

Izglītības pakalpojumi nodrošina apmācības, kas palīdz uzlabot jūsu atbalsta darbinieku tehniskās un lietošanas iemaņas, izmantojot instrukcijas uz vietas, tiešsaistē vai pēc pieprasījuma.

Izglītības pakalpojumu tipi	Plānošana
Izglītība pēc pieprasījuma	✓
Timekļa apraides	✓
Vizuālās prezentācijas	+

Izglītības pakalpojumu tipi	Plānošana
<b>Semināri</b>	<b>+</b>

✓ – Iekļauts jūsu bāzes pakotnē.

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

**Izglītība pēc pieprasījuma:** Piekļuve tiešsaistes apmācības materiāliem un tiešsaistes laboratorijām no semināru bibliotēkas digitālās platformas, ko izstrādājusi Microsoft.

**Tīmekļa apraides:** Piekļuve reāllaika Microsoft mitinātas izglītojošas sesijas, kas pieejamas par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tēmām un tiek nodrošinātas attāli tiešsaistē.

**Vizuālās prezentācijas:** Īsi interaktīvi pakalpojumi, parasti vienu dienu ilga sesija, kas norisinās lekcijas vai demonstrācijas veidā un ietver tematus par produktiem un atbalstu. Sesijas vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē.

**Semināri:** Augstākā līmeņa tehniskās apmācības semināri, pieejami par dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģiju tematiem. Seminārus vada Microsoft speciālists klātienē vai tiešsaistē. Semināri ir iegādājami katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā īpaša piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā. Seminārus nedrīkst ierakstīt bez Microsoft tiešas rakstveida atļaujas.

### Papildu proaktīvie pakalpojumi

Papildu proaktīvo pakalpojumu veidi	Plānošana
<b>Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi (uzturēšanas, optimizēšanas un izglītības pakalpojumi)</b>	<b>+</b>
<b>Atbalsta tehnoloģiju konsultants</b>	<b>+</b>
<b>Proaktīvais paātrinātājs</b>	<b>+</b>
<b>Norīkotais tehniskais atbalsts</b>	<b>+</b>

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

**Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi:** Pielāgota mēroga sadarbība ar Microsoft speciālistiem, kuri nodrošina pakalpojumus klienta atrašanās vietā personiski vai tiešsaistē, kas nav aprakstīti šajā dokumentā. Šī sadarbība ietver uzturēšanas, optimizēšanas un izglītošanas pakalpojumu tipus.

**Atbalsta tehnoloģiju konsultants (STA):** pielāgots pakalpojums, kurš sniedz klienta komercdarbības mērķus atbalstošu tehnoloģiju novērtējumu, tostarp bez ierobežojuma Microsoft speciālistu nodrošinātu darba slodzes optimizāciju, apgūšanu un atbalstu. Šis pakalpojums var ietvert klienta videi un komercdarbības mērķiem pielāgotu plānu un tehniskās norādes.

**Proaktīvais paātrinātājs:** Microsoft speciālistu vadīts pakalpojums, kuru veido noteikts darbību loks, kura mērķis ir palīdzēt jums sasniegt tehniskus vai komerciālos rezultātos balstītus mērķus, lai likvidētu izvietošanas riskus, palielinātu pieejamību vai optimizētu risinājuma sniegumu. Īstenojot programmisku pieeju, Microsoft speciālists nosaka norīkojumam

nepieciešamo darbību kopu, kura bez ierobežojuma var ietvert piemēroto atbilstību analīzi, iepazīstināšanu, optimizāciju, zināšanu pārnēsi, noformējuma validāciju un īstenošanas plānu.

**Norīkotais tehniskais atbalsts (DE):** Pārraudzīts(-i) un uz rezultātu vērsts(-i) risinājums(-i), kura(-u) pamatā ir Microsoft ieteikta prakse un principi un kuri palīdz paātrināt laiku līdz vērtības iegūšanai, vadošais eksperts cieši sadarbosies ar jūsu darba grupu nolūkā sniegt padziļinātas norādes un pēc nepieciešamības izmantot citus Microsoft ekspertus, lai palīdzētu izvietot un/vai optimizēt jūsu Microsoft risinājumus. Tostarp pakalpojumi, kas sniedzas no novērtēšanas un plānošanas posma līdz prasmju uzlabošanas un projektēšanas, kā arī konfigurēšanas un ieviešanas posmam.

Citi proaktīvie	Plānošana
<b>Proaktīvie kredīti</b>	<b>+</b>

**Proaktīvie kredīti:** Iemaināmo pakalpojumu vērtība, izteikta kredītos, jūsu darbu pasūtījumā. Tad proaktīvos kredītus var iemainīt uz vai attiecināt uz vienu vai vairākiem definētiem papildu pakalpojumiem, kā aprakstīts šajā dokumentā, un atbilstoši pašreizējām likmēm, ko sniedz Microsoft pakalpojumu pārstāvis. Pēc pieejamā papildu pakalpojuma izvēles mēs atņemsim šī pakalpojuma vērtību no jūsu kredīta bilances, noapaļojot to uz tuvāko vienību.

## Tūlītējie pakalpojumi

Tūlītējie pakalpojumi palīdz novērst problēmas Microsoft vidē, parasti tiek sniegti pēc pieprasījuma. Turpmāk norādītie tūlītējie pakalpojumi tiek iekļauti pēc vajadzības pašlaik atbalstītajiem Microsoft produktiem un tiešsaistes pakalpojumiem, ja vien jūsu darbu pasūtījumā nav norādīts citādi. Visu veidu tūlītējais atbalsts tiek nodrošināts attālināti.

Tūlītējo pakalpojumu veidi	
<b>Konsultantu atbalsts</b>	✓
<b>Problēmu risināšanas atbalsts</b>	✓
<b>Tūlītējā atbalsta pārvaldība</b>	✓
<b>Pamatcēloņu analīze</b>	+
<b>Tūlītējā atbalsta pārvaldības papildu dati</b>	+

✓ - Iekļauts bāzes pakotnē.

⊕ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

**Konsultantu atbalsts:** Pa tālruni sniegts īstermiņa atbalsts IT speciālistiem (sešas stundas vai ātrāk) par neparedzētām problēmām. Konsultantu atbalsts var ietvert padomu, norādījumu un zināšanu sniegšanu ar mērķi palīdzēt jums izmantot un ieviest Microsoft tehnoloģijas tādā veidā, kas novērs bieži sastopamās atbalsta problēmas un samazina sistēmas dikstāves varbūtību.

Arhitektūra, risinājumu izstrāde un pielāgošanas scenāriji atrodas ārpus konsultantu pakalpojumu apjoma.

**Problēmu risināšanas atbalsts:** Šī ir palīdzība tādu problēmu risināšanā, kam raksturīgi konkrēti simptomi un kas konstatētas, lietojot Microsoft produktus, tostarp konkrētu problēmu, kļūdas paziņojumu vai Microsoft produktu funkciju defektu novēršana. Incidentus var pieteikt telefoniski vai iesniegt tīmeklī. Pakalpojumu un produktu atbalsta pieprasījumi, kuriem nav pieejams atbilstošs tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portāls, tiek pārvaldīti Microsoft pakalpojumu tiešsaistes portālā.

Kritiskuma definīcijas un Microsoft novērtētie sākotnējie reakcijas laiki ir detalizēti izklāstīti turpmākajās incidentu atbilžu tabulās. Termins "Atbilde uz pirmo ziņojumu" tiek definēts kā sākotnējā neautomatizētā saziņa pa tālruni vai e-pastu.

Pēc jūsu pieprasījuma mēs varam sadarboties ar trešo personu tehnoloģijas nodrošinātājiem, lai atrisinātu sarežģītas vairāku ražotāju produktu savietojamības problēmas, taču par trešās personas produkta atbalsta sniegšanu atbild šī trešā persona.

Incidenta kritiskuma pakāpe nosaka atbildes līmeni korporācijā Microsoft, sākotnējo paredzamo atbildes laiku un jūsu pienākumus. Konsultējoties ar mums, jums ir jāraksturo ietekme uz savas organizācijas komercdarbību, un Microsoft piešķirs atbilstošu problēmas kritiskuma pakāpi. Incidenta laikā jūs varat pieprasīt kritiskuma pakāpes izmaiņas, ja šādu nepieciešamību nosaka ietekme uz komercdarbību.

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p><b>1. kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums.</p> <p>Nepieciešama nekavējoša uzmanība</p>	<p>Azure komponenti<sup>1</sup></p> <p>— atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Visi pārējie produkti un pakalpojumi — atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk</p> <p>Piešķirti krīzes situāciju speciālisti<sup>2</sup></p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti<sup>3</sup></p> <p>Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu<sup>3</sup></p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>Iesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p><b>A kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk</p>	<p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu<sup>3</sup></p>

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
levērojams pakalpojumu zudums vai degradācija	Piešķirti krīzes situāciju speciālisti <sup>2</sup>	Ātra piekļuve un atbilde
Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā	Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti <sup>2</sup>	lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī
<b>B kritiskuma pakāpe</b>	Atbilde uz pirmo ziņojumu divu stundu laikā vai ātrāk	Piemērotu speciālistu piešķiršana atbilstoši Microsoft rīcībai
Vidēja ietekme uz komercdarbību:	Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā <sup>4</sup>	Piekļuve un atbilde no izmaiņu vadības iestādes četrus darba stundu laikā
Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī		lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī
Nepieciešama uzmanība divu darba stundu laikā <sup>6</sup>		
<b>C kritiskuma pakāpe</b>	Atbilde uz pirmo ziņojumu četrus stundu laikā vai ātrāk	Precīza kontaktinformācija par pieteicēju
Minimāla ietekme uz komercdarbību:	Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā <sup>4</sup>	Atbilde 24 stundu laikā
Būtībā darbojas ar nelieliem pakalpojumu traucējumiem vai bez tiem		lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī
Nepieciešama uzmanība četrus darba stundu laikā <sup>6</sup>		

<sup>1</sup> Norādītais atbildes laiks jūsu Azure komponentiem neattiecas uz Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem, kā arī norēķinu un abonēšanas pārvaldību.

<sup>2</sup> Krīzes situāciju speciālisti palīdz ātri rast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

<sup>3</sup> Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

<sup>4</sup> Par darba laiku parasti uzskata dienas posmu no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

**Reaktīvā atbalsta pārvaldība:** Reaktīvā atbalsta pārvaldība nodrošina pārraudzību par atbalsta incidentiem, lai laikus rastu risinājumu un nodrošinātu augstas kvalitātes atbalsta sniegšanu. Pakalpojumu piegādes pārvaldība tiks izmantota visu atbalsta pieprasījumu reaktīvā atbalsta pārvaldībai.

Saskaņā ar iepriekš sniegtajām tabulām incidentiem ar B un C kritiskuma pakāpes ietekmi uz komercdarbību pakalpojums ir pieejams pēc klienta pieprasījuma tā Microsoft speciālista darba laikā, kurš pēc pieprasījuma var sniegt arī aktuālo informāciju par eskalāciju. 1. un A kritiskuma pakāpes incidentiem automātiski tiek uzsākts un izpildīts paplašināts eskalācijas process. Tad piešķirtais Microsoft speciālists ir atbildīgs par pastāvīgu tehnisko virzību, sniedzot jums aktuālo informāciju par statusu un rīcības plānu.

Lai pagarinātu pārklājumu ārpus darba laika, jūs varat iegādāties papildu reaktīvā atbalsta pārvaldības stundas.

**Pamatcēloņu analīze:** Ja tas tiek īpaši pieprasīts pirms incidenta slēgšanas, mēs veiksīm strukturētu atsevišķas tehniskās problēmas vai saistītu problēmu sērijas potenciālo cēloņu analīzi. Jūs būsit atbildīgs(-a) par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskus izvadus. Pamatcēloņu analīze ir pieejama noteiktām Microsoft tehnoloģijām, un par to var tikt piemērota atsevišķa maksa.

**Reaktīvā atbalsta pārvaldības papildu dati:** Jūs varat izvēlēties iegādāties papildu stundas nolūkā nodrošināt reaktīvo atbalsta pārvaldību. Šie speciālisti strādās attālināti un sniegs pakalpojumus tās laika zonas darba laikā, par kuru panākta rakstiska vienošanās. Šis pakalpojums tiek sniegts angļu valodā un, ja iespējams, tas var tikt sniegts jūsu izmantotajā valodā. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības.

### Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība (SDM) ir iekļauta jūsu atbalsta pakalpojumos, ja vien šajā dokumentā vai jūsu darba pasūtījumā nav norādīts citādi. Iegādājoties papildu pakalpojumus vai paplašinātus pakalpojumus un risinājumus, var tikt pievienoti papildu sniegšanas pārvaldības pakalpojumi.

SDM pakalpojumus nodrošina digitāli un iecelts klientu veiksmes kontu pārvaldnieks. Šis nosauktais speciālists strādā attāli vai uz vietas pie jums.

### Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības tvērums

Ir pieejami turpmāk norādītie SDM pakalpojumi:

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumu tipi	Plānošana
Iespēju nodrošināšana klienta uzņēmumam	✓
Microsoft produkta, pakalpojuma un drošības atjauninājumu norādes	✓
Programmu izstrāde un pārvaldība	✓
Uzņēmumu iepazīstināšana ar vienoto atbalstu	✓
Mākoņa panākumu programma	+
Klienta panākumu konta pārvaldnieka izstrādātājs	✓ <sup>1</sup>
Vadības attiecību pārvaldība	✓
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pievienojumprogramma	+

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumu tipi	Plānošana
<b>Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība uz vietas</b>	+

- ✓ - Iekļautas kā daļa no bāzes pakotnes.
- + - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.
- ✓<sup>1</sup> - Papildu pakalpojumi, kurus var sniegt Microsoft.

**Iespēju nodrošināšana klienta uzņēmumam:** norādes un informācija jūsu norīkotajam Atbalsta dienesta administratoram par to, kā pārvaldīt jūsu vienotā atbalsta pakalpojumu izmantošanu un sagatavot jūs vienotā atbalsta digitālo un tūlītējo pakalpojumu lietošanai.

**Microsoft produkta, pakalpojuma un drošības atjauninājumu norādes:** informācija, kas tiek kopīgota ar jums par nozīmīgām gaidāmajām produktu un pakalpojumu iespējām un izmaiņām, kā arī Microsoft tehnoloģiju drošības biļeteni.

**Programmu izstrāde un pārvaldība:** Darbības, kas vērstas uz atbalsta programmas pakalpojumu plānošanu, pārvaldīšanu un priekšlikumu sniegšanu jūsu uzņēmuma mērogā, lai palīdzētu jums iegūt lielāku vērtību no sevis veiktajiem ieguldījumiem Microsoft tehnoloģijās un pakalpojumos. korporācija Microsoft var ieteikt dažādus pakalpojumus, lai palīdzētu jums sasniegt komercdarbības un tehnoloģiskos iznākumus, izmantojot jūsu bāzes pakotnes atbalstā un jūsu papildu iegādātajos pakalpojumos ietvertās iespējas.

**Iepazīstināšana ar vienoto atbalstu:** Palīdzības pasākumi, kas tiek sniegti, jums uzsākot izmantot vienoto atbalstu, tostarp iepazīstināšana ar pašapkalpošanās iespējām tiešsaistes atbalsta portālā, kā arī šo pakalpojumu reklamēšana, lai nodrošinātu jūsu vienotā atbalsta pakalpojumu savlaicīgu izmantošanu.

**Mākoņpakalpojumu veiksmīgas izmantošanas programma:** Ietver tādu pakalpojumu plānošanu un sniegšanu, kuru mērķis ir palīdzēt jums sasniegt noteiktus mākoņdatošanas iznākumus, tādējādi ļaujot jums paātrināt Microsoft mākoņa tehnoloģiju ieviešanu, apgūšanu un to radītās vērtības izmantošanu.

**Klienta panākumu konta pārvaldnieka izstrādātājs:** Uz izstrādi vērsts Microsoft atbalsta speciālists, kurš sniedz stratēģiskas konsultācijas un norādes nolūkā paātrināt inovāciju un virzīt efektivitāti programmatūras izstrādes dzīves ciklā. Microsoft var piešķirt šos ierobežotos speciālistus atbilstīgi apstākļiem.

**Vadības attiecību pārvaldība:** Darbību kopums, kuru mērķis ir nodrošināt Microsoft atbalsta grupas darba saskaņotību ar jūsu uzņēmuma stratēģiskajām prioritātēm un sasaisti ar galvenajiem lēmumu pieņēmējiem uzņēmējdarbības un tehnoloģiju jautājumos.

**Pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pievienojumprogramma:** Jūs varat izvēlēties iegādāties papildu pielāgotus SDM resursus, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pakalpojumus kā daļu no iepriekš noteikta darba apjoma, kas nav tieši atrunāts šajā dokumentā. Šis pakalpojums ir atkarīgs arī no Microsoft speciālistu pieejamības. Šie speciālisti darbosies attāli vai uz vietas pie jums. Ja pakalpojums tiek nodrošināts klātienē, tiek piemēroti turpmāk izklāstītie ierobežojumi.

**Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība uz vietas:** Jūs varat pieprasīt savam klientu veiksmes kontu vadītājam veikt apmeklējumu uz vietas; par katru vizīti var tikt piemērota papildu maksa. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft speciālistu pieejamības.

## 2.3 Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi

Papildus pakalpojumiem, kas tiek sniegti kā daļa no bāzes pakotnes vai kā papildu pakalpojumi, var iegādāties šādus izvēles paplašinātos pakalpojumus un risinājumus. Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi var būt pieejami par papildu maksu un ir definēti darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

Pakalpojums	Plānošana
<b>Paplašinātais norīkotais tehniskais atbalsts</b>	+
<b>Vienotā paplašinātā atbilde</b>	+
<b>Ātrā atbilde</b>	+
<b>Azure pasākumu pārvaldība</b>	+
<b>Tiešā piekļuve O365 tehniskajam atbalstam</b>	+
<b>Izstrādātāju atbalsts</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem</b>	+
<b>Kiberdrošības atbalsta pakalpojumi</b>	+

+ - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties.

+<sup>1</sup> - Papildu pakalpojums, kuru var iegādāties līdz ierobežotajam maksimālajam daudzumam.

### Paplašinātais norīkotais tehniskais atbalsts

**Paplašinātais norīkotais tehniskais atbalsts (EDE):** Pielāgots pakalpojums, kas nodrošina padziļinātu un pastāvīgu tehnisko sadarbību klientiem ar kompleksi scenārijiem. Šis piedāvājums ir izstrādāts tā, lai tas atbilstu klienta vajadzībām un rezultātiem, nodrošinot norīkotu speciālistu, kas iegūst padziļinātas zināšanas par klienta vidi vai risinājumu un atbalsta klienta komerciālos mērķus, tostarp bez ierobežojuma darba slodzes optimizāciju, apgūšanu un atbalstāmību. EDE pakalpojumus var iegādāties kā iepriekš noteiktus piedāvājumus vai kā pielāgotu stundu bloku, ko var izmantot noteikta apjoma proaktīvo pakalpojumu saņemšanai.

Ja iegādājat stundas, EDE pakalpojumu sniegšanai izmantotās stundas pēc to izmantošanas un nodrošināšanas atšķiras no iegādāto stundu kopskaita.

Iepriekš noteiktie EDE piedāvājumi tiek pielāgoti jūsu videi un palīdz sasniegt vēlamu rezultātu. Šie piedāvājumi ietver nepieciešamos iepriekš noteiktos iebūvētos proaktīvos pakalpojumus.

EDE pakalpojumu pamata jomas:

- palīdzība saistībā ar padziļinātu zināšanu uzturēšanu par jūsu pašreizējām un turpmākajām komercdarbības prasībām un jūsu informācijas tehnoloģiju vides konfigurāciju, lai optimizētu darbību
- Dokumenti un ieteikumi par to, kā lietot ar atbalsta pakalpojumiem saistītos nodevumus (piemēram, pārskatus par atbalsta nodrošinājumu, veikspējas pārbaudes, seminārus un riska novērtēšanas programmas)
- palīdzība saistībā ar izvietojuma un operatīvo darbību pielāgošanu tām Microsoft tehnoloģijām, kuras pašlaik lietojat vai plānojat ieviest
- jūsu IT personāla tehnisko un darba prasmju paplašināšana
- stratēģiju izstrāde un ieviešana, lai palīdzētu novērst turpmākus incidentus un uzlabotu to Microsoft tehnoloģiju sistēmas pieejamību, uz kurām attiecas līgums
- palīdzība saistībā ar pamatcēloņu noteikšanu tādiem incidentiem, kas atkārtojas, un ieteikumu sniegšana par turpmāku traucējumu novēršanu norīkotajās Microsoft tehnoloģijās

Neatkarīgi no EDE iegādes veida speciālistu piešķiršana, prioritāšu noteikšana un piešķiršana tiek veikta atbilstoši līgumam, ko puses noslēgušas sadarbības uzsākšanas sapulcē, un tiek dokumentēta kā daļa no pakalpojumu sniegšanas plānošanas.

### **Pakalpojumu priekšnosacījumi un ierobežojumi**

- Jums ir nepieciešams spēkā esošs Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumu līgums, lai nodrošinātu atbalstu jūsu EDE pakalpojumiem. Beidzoties vai tiekot pārtrauktam jūsu Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumu līgumam, EDE pakalpojuma nodrošināšana tiek pārtraukta tajā pašā datumā.
- EDE pakalpojumi ir pieejami ierastajā darba laikā (no plkst. 9.00 līdz 17.30 pēc vietējā laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales).
- EDE pakalpojumi nodrošina atbalstu konkrētiem jūsu atlasītiem Microsoft produktiem un tehnoloģijām, kas ir norādītas jūsu Darbu pasūtījumā.
- EDE pakalpojumi tiek sniegti vienai atbalsta atrašanās vietai norīkotajā atbalsta atrašanās vietā, kas norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.
- EDE pakalpojumi tiek sniegti attālināti, izņemot gadījumus, kad ir noslēgta iepriekšēja rakstveida vienošanās. Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie ir iepriekš apmaksāti, mēs piestādīsim rēķinu par pamatotiem ceļa izdevumiem un izmaksām.

### **Vienotā paplašinātā atbilde**

**Vienotā paplašinātā atbilde:** Vienotā paplašinātā atbilde (UER) sniedz paātrinātu tūlītējo atbalstu jūsu produktiem un mākoņpakalpojumiem ar ātrāku maršrutēšanu visu kritisko situāciju incidentu (turpmāk — "crit sits") gadījumā un jums piešķirtu augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieku norīkošanu, pēc nepieciešamības nodrošinot eskalācijas ceļu uz mākoņpakalpojumu operatīvajām darba grupām. Klienti var iegādāties vienoto paplašināto atbildi papildus noslēgtajam vienotajam uzņēmuma bāzes atbalsta līgumam vai pievienot to jebkurā aktīva vienotā uzņēmuma bāzes atbalsta līguma darbības laikā.

UER nodrošināšana ir pieejama iegādei tagad, taču tās piegāde sāksies no [piegādes datums 2023. gadā]. Klientiem, kuri iegādājas UER pirms piegādes sākuma datuma, netiks izrakstīti rēķini līdz brīdim, kad Microsoft uzsāk UER nodrošināšanu (turpmāk — "Piegādes sākuma datums") vai [2023. gada 1. februārī], atkarībā no tā, kurš iestājas vēlāk.

Lai saņemtu UER atbalstu saviem Microsoft produktiem un mākoņpakalpojumiem, jums jāziņo par incidentu pa tālruni vai tīmeklī. Iesniedzot 1. kritiskuma pakāpes vai A kritiskuma pakāpes incidentu, jūsu problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi tiks maršrutēti ar paplašinātu atbildes laiku un incidenta pārvaldībai tiks automātiski piešķirta augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieka darba grupa.

**Augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieks:** Augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieka pakalpojums ir pieejams bez brīvdienām visiem 1. kritiskuma pakāpes vai A kritiskuma pakāpes problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumiem. Klientiem tiek piešķirta tāda norīkoto speciālistu kopa, kuriem ir zināšanas par klienta komerciālajiem mērķiem un vidi. Šie speciālisti tiek piešķirti papildus tehnisko risinājumu speciālistiem, un viņi ir atbildīgi par visu kritisko situāciju atbalsta incidentu pārraudzību nolūkā virzīt savlaicīgu atrisināšanu un kvalitatīvu atbalsta nodrošināšanu. Ar klientam norīkoto augstākā līmeņa pārvaldnieka darba grupu var sazināties tiešā veidā pa e-pastu jebkurā diennakts laikā, un tā nodrošina pastāvīgu tehnisko virzību, sniedzot jums statusa un eskalācijas jauninājumus un rīcības plānu.

Visu 1. kritiskuma pakāpes incidentu gadījumā augstākā līmeņa incidentu pārvaldības darba grupas dalībnieks(-ce) sniedz arī pārskatu pēc incidenta klientam, klientu panākumu pārvaldniekam un citiem jūsu klienta darba grupas dalībniekiem nolūkā stiprināt jūsu komercdarbību un novērst pārtraukumus un problēmas nākotnē. Sanāksmes laikā augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieks sniedz pārskatu par atbildi uz incidentu, tostarp par panākumiem un pilnveidojamajām jomām, kā arī sadarbojas ar jūsu klientu panākumu pārvaldnieku nolūkā sniegt ieteikumus par koriģēšanu, lai proaktīvi samazinātu gadījumus nākotnē un stiprinātu jūsu risinājumus.

Jūsu augstākā līmeņa pārvaldnieks informēs jūs, ja būs pieejama arī pamatcēloņu analīze (RCA) par skarto Microsoft tehnoloģiju. Turklāt, ja veicot RCA, tiks piemērota papildu maksa, augstākā līmeņa pārvaldnieks sadarbosies ar jūsu CSAM, lai pēc pieejamības uzsāktu RCA, ja tā ir pieejama un ja klients to ir īpaši pieprasījis pirms incidenta slēgšanas. Jūs būsit atbildīgs(-a) par sadarbību ar Microsoft komandu, lai nodrošinātu materiālus, piemēram, žurnālfailus, tīklu trasēšanas vai citus diagnostiskus izvadus, kas nepieciešama RCA veikšanai.

Lai jūsu augstākā līmeņa incidentu pārvaldības darba grupai būtu pamatzināšanas par jūsu mērķiem un vidi, jums ir pienākums līguma darbības pirmo 90 dienu laikā pēc pieprasījuma nodrošināt dokumentāciju un piedalīties iepazīstināšanas darbībās.

Šie speciālisti strādās attālināti. Šis pakalpojums tiek sniegts angļu valodā un, ja iespējams, tas var tikt sniegts jūsu izmantotajā valodā.

Tūlītējā atbalsta pārvaldībā un pakalpojumu piegādes pārvaldībā ir iekļauts noteikts stundu skaits iepazīstināšanas darbībām, ceturkšņa sanāksmēm ar jūsu augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieku un 1. kritiskuma pakāpes pārskatiem pēc incidenta. Papildu sanāksmes ir pieejamas pēc pieprasījuma un ar iepriekšēju Microsoft piekrišanu, ja ir pieejami speciālisti. Jūs varat izvēlēties iegādāties papildu stundas, kas pārsniedz iekļauto stundu skaitu, lai nodrošinātu papildu tūlītējā atbalsta pārvaldību un pakalpojumu sniegšanas pārvaldību, ko sniedz jūsu augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieks un klientu panākumu pārvaldnieks.

Vienotās paplašinātās atbildes nozīmīgums un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<b>1. kritiskuma pakāpe</b> Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma: Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums. Nepieciešama nekavējoša uzmanība	Azure komponenti <sup>1</sup> — atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk Visi pārējie produkti un pakalpojumi — atbilde uz pirmo ziņojumu 30 minūšu laikā vai ātrāk Automātiski piešķirts augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieks <sup>2</sup> Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti <sup>3</sup> Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības	Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu <sup>3</sup> Ātra piekļuve un atbilde Iesniegšana pa tālruni vai tīmeklī
<b>A kritiskuma pakāpe</b> Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija: Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija Nepieciešama uzmanība 30 minūšu laikā	Atbilde uz pirmo ziņojumu 30 minūšu laikā vai ātrāk Automātiski <sup>2</sup> piešķirts augstākā līmeņa incidentu vadītājs Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti <sup>2</sup>	Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu <sup>3</sup> Ātra piekļuve un atbilde Iesniegšana pa tālruni vai tīmeklī

<sup>1</sup> Jūsu Azure komponentiem norādītais atbildes laiks neattiecas uz Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem un norēķinu un abonēšanas pārvaldību, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh un Universal Print pakalpojumiem.

<sup>2</sup> Augstākā līmeņa incidentu pārvaldnieki palīdz ātri rast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

<sup>3</sup> Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

## Ātrā atbilde

**Ātrā atbilde:** Ātrā atbilde sniedz paātrinātu tūlītējo atbalstu jūsu mākoņa pakalpojumiem, novirzot atbalsta incidentus pie tehniskajiem ekspertiem un sniedzot eskalācijas ceļu uz mākoņa pakalpojuma operāciju darba grupām, pēc nepieciešamības.

Lai saņemtu ātrās atbildes pakalpojumus jūsu Microsoft Azure komponentiem, jums jāiesniedz incidents caur piemērotu mākoņa pakalpojumu portālu. Jūsu problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumi tiks virzīti taisni caur ātrās atbildes rindu, kuru apkalpo specializēta inženieru komanda, kas ir eksperti mākoņa pakalpojumos. Lai šai komandai būtu pamata zināšanas par jūsu izvietojumu, jums ir jānodrošina pamata

Azure izvietojuma un datu bāzes topoloģijas dokumentācija, kā arī mērogošanas un slodzes līdzsvarošanas plāni, ja tādi ir pieejami. Lai arī incidentu atrisināšanai var būt nepieciešami standarta produktu atbalsta speciālistu resursi, Ātrās atbildes komanda uzņemas primāro atbildību par diennakts atbalsta nodrošināšanu incidentu gadījumos bez brīvdienām.

Atbildes laiki problēmas risināšanas atbalstam saistībā ar Azure komponentiem ir norādīti turpmāk esošajā tabulā un tie aizstāj paredzamos bāzes pakotnes atbalsta reakcijas laikus. Ātrās atbildes pakalpojums neattiecas uz Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem, Universal Print, Test base for M365 un Microsoft Mesh.

Ātrās atbildes pakalpojuma iegāde ir atkarīga no speciālistu pieejamības. Lai iegūtu informāciju par pieejamību, lūdzu, sazinieties ar klientu panākumu konta pārvaldnieku.

Ātrās atbildes kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p><b>1. kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums</p> <p>Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt</p> <p>Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa<sup>1</sup></p> <p>Pieklūve Microsoft pieredzējušiem speciālistiem<sup>2</sup></p> <p>Ātra eskalācija Microsoft iekšienē uz mākoņa pakalpojumu operāciju komandām</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa<sup>1</sup></p> <p>Ātra pieklūve un atbilde</p>
<p><b>A kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>Ievērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p>	<p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	

<sup>1</sup> Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7

<sup>2</sup> Ātras atbildes problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami angļu un japāņu valodā.

## Azure pasākumu pārvaldība

**Microsoft Azure pasākumu pārvaldība (turpmāk — “AEM”):** AEM sniedz paplašinātu proaktīvo un tūlītējo atbalstu klientu kritisko komercdarbības notikumu laikā.

Ievērojams kritiskais komercdarbības notikums, kurš ir iekļauts šajā piedāvājumā, tiek definēts kā īslaicīgs klienta paredzēts periods, kurā pastāv augsta mēroga ietekme uz komercdarbību un/vai augstākā mēra pieprasījums klientam, kam ir nepieciešams paaugstināts pakalpojumu pieejamības līmenis un veikspēja.

Kritiskiem komercdarbības notikumiem var tikt sniegts tūlītējais segums līdz pat piecu (5) secīgu dienu garumā; ja notikums ilgst ilgāk nekā piecas (5) secīgas kalendārās dienas, klienti var izvēlēties iegādāties tādu kritisko komercdarbības notikumu skaitu, kāds nepieciešams, lai nodrošinātu secīgumu un nosegtu visu paredzamā pieprasījuma ilgumu.

Azure pasākumu pārvaldība ir atkarīga no speciālistu pieejamības; lūdzu, sazinieties ar savu klientu panākumu pārvaldnieku, lai saņemtu informāciju par tās pieejamību. Atbalsts netiek piegādāts, izņemot tādus kritiskus komercdarbības pasākumus, kuri ir iekļauti iepriekš un saskaņoti rakstveidā vismaz 8 kalendārās nedēļas pirms notikuma sākuma, ja vien Microsoft nav sniegusi piekrišanu. Korporācija Microsoft var pēc saviem ieskatiem samazināt pirmsnotikuma novērtējuma tvērumu, ja tā izvēlas pieņemt notikumu ar īsāku brīdinājuma periodu.

AEM atbalsta kritiskus komercdarbības notikumus, kas izmanto Microsoft Azure pamatpakalpojumus. Katrs notikums aptver vienu Azure risinājumu. Ja atbalsts ir nepieciešams vairākiem Azure risinājumiem, klientam ir jāiegādājas papildu notikumu segums. Azure risinājums tiek definēts kā Azure abonementu un speciālistu kopums, kas pieslēdzas tipiskam komercdarbības rezultātam nolūkā nodrošināt klientiem produktus un pakalpojumus. Microsoft izvērtē klienta risinājumu pirmsnotikuma novērtējuma periodā un rakstveidā informē klientu par identificētajiem riskiem.

Pirmsnotikuma darbību ietvaros Microsoft veic šādas darbības:

- novērtē jūsu risinājumu un iepazīstas ar to
- identificē potenciālās problēmas un riskus, kas ietekmē darblaiku
- veic noslodzes un noturīguma pārskatīšanu Azure platformā

Microsoft nodrošina rakstisku dokumentāciju par sava novērtējuma rezultātiem, tostarp darbībām tādu iespējamo risku mazināšanai, kas ietekmē darblaiku un stabilitāti.

Azure mākoņa pakalpojumu risinājumu gadījumā notikuma laikā ar notikumu saistītie incidentu pakalpojuma pieprasījumi jāiesniedz tiešsaistē, izmantojot Microsoft Azure portālu, gadījuma aprakstā iekļaujot AEM.

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p><b>1. kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai.</p> <p>Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums</p> <p>Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt</p> <p>Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk un ātra eskalācija korporācijā Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Krīzes situāciju speciālisti piešķirti 30 minūšu laikā vai ātrāk.</p> <p>Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa.<sup>1</sup></p> <p>Piekluve pieredzējušiem Microsoft speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa<sup>1</sup></p> <p>Ātra piekluve un atbilde</p>

<p><b>A kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>levērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p>	<p>Tādu atbalsta speciālistu iesaistīšana, kuriem ir zināšanas par jūsu risinājuma konfigurāciju. Attiecīgā gadījumā šādi inženieri var sniegt atbalstu un racionalizēt incidenta pārvaldības procesu</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	
--	---	--

<sup>1</sup> Ja jūs sniegt nodrošināt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu palīdzēt atrisināt problēmu, tad Microsoft var būt nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7.

<sup>2</sup> AEM problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā

Microsoft sniedz pēcnolikuma kopsavilkumu par visām tūlītējā atbalsta periodā uzsāktajām lietām un nodrošina to atrisināšanu.

Microsoft Cloud privātajiem klientiem:

Microsoft Cloud privāto klientu notikumu pārvaldība nodrošina paplašinātu proaktīvo un tūlītējo atbalstu Microsoft Cloud privāto klientu kritisko komercdarbības notikumu laikā.

Šis piedāvājums atbalsta tikai to klientu notikumus, kuri ir iegādājušies Microsoft Cloud privāto klientu licenci. Šis piedāvājums nodrošina atbalstu tikai turpmāk norādītajiem Microsoft Cloud privāto klientu risinājumiem: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (priekšskatījuma versijā – nosaukums var tikt mainīts), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Korporācija Microsoft periodiski publicē norādīto risinājumu produkta lietošanas nosacījumus vietnē <http://microsoft.com/licensing/contracts> (vai Microsoft norādītā pēctecīgā vietnē).

Ietvertais kritiskais komercdarbības notikums, kurš ir iekļauts šajā piedāvājumā, tiek definēts kā īslaicīgs klienta paredzēts periods, kurā pastāv augsta mēroga ietekme uz komercdarbību un/vai augstākā mēra pieprasījums klientam, kam ir nepieciešams paaugstināts pakalpojumu pieejamības līmenis un veikspēja. Kritiskiem komercdarbības notikumiem var tikt sniegts tūlītējais segums līdz pat piecu secīgu dienu garumā; ja notikums ilgst ilgāk nekā 5 secīgas kalendārās dienas, klienti var izvēlēties iegādāties tādu kritisko komercdarbības notikumu skaitu, kāds nepieciešams, lai nodrošinātu secīgumu un nosegtu visu paredzamā pieprasījuma ilgumu.

Šis piedāvājums ir atkarīgs no speciālistu pieejamības; lūdzu, sazinieties ar savu klientu panākumu pārvaldnieku, lai saņemtu informāciju par tās pieejamību. Atbalsts netiek piegādāts, izņemot tādas kritiskus komercdarbības pasākumus, kuri ir iepļānoti iepriekš un saskaņoti rakstveidā vismaz 8 kalendārās nedēļas pirms notikuma sākuma.

Microsoft izvērtē klienta risinājumu pirmsnotikuma novērtējuma periodā un rakstveidā informē klientu par identificētajiem riskiem.

Pirmsnotikuma darbību ietvaros Microsoft veic šādas darbības:

- novērtē jūsu risinājumu un iepazīstas ar to, kā izklāstīts iepriekš
- identificē potenciālās problēmas un riskus, kas ietekmē darblaiku
- veic noslodzes un noturīguma pārskatīšanu Azure platformā
- norādītie tehniskie un operatīvie piegādes speciālisti sniedz norādes par nozares paraugpraksi

Microsoft nodrošina rakstisku dokumentāciju par sava novērtējuma rezultātiem, tostarp ieteicamajām darbībām un nozares paraugpraksi tādu iespējamo risku un problēmu mazināšanai, kas ietekmē darblaiku un stabilitāti.

Ja notikums ietver Azure mākoņa risinājumu, notikuma laikā ar Azure risinājumu notikumu saistītie incidentu pakalpojuma pieprasījumi jāiesniedz tiešsaistē, izmantojot Microsoft Azure portālu, gadījuma aprakstā iekļaujot AEM.

Ja notikums ietver D365 vai M365 mākoņa risinājumu, notikuma laikā ar notikumu saistītie incidentu pakalpojuma pieprasījumi jāiesniedz, izmantojot Risinājumu centru, tostarp atlasot produktu, kurā radusies problēma, savukārt ar D365 saistītu pieprasījumu gadījumā tie jāiesniedz "D365 notikums" atbalsta plānā.

Azure produktu gadījumā:

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p><b>1. kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums</p> <p>Pamatdarbības procesa zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt</p> <p>Nepieciešama uzmanība 15 minūšu laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk un ātra eskalācija korporācijā Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Krīzes situāciju speciālisti piešķirti 30 minūšu laikā vai ātrāk.</p> <p>Nepārtraukts darbs pēc 24x7 principa.<sup>1</sup></p> <p>Pieklūve pieredzējušiem Microsoft speciālistiem un ātra eskalācija Microsoft produktu darba grupās</p>	<p>Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Atbilstīgu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtrauktu darbu pēc 24x7 principa<sup>1</sup></p> <p>Ātra pieklūve un atbilde</p>

<p><b>A kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija:</p> <p>levērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p>	<p>Tādu atbalsta speciālistu iesaistīšana, kuriem ir zināšanas par jūsu risinājuma konfigurāciju. Attiecīgā gadījumā šādi inženieri var sniegt atbalstu un racionalizēt incidenta pārvaldības procesu</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	
--	---	--

<sup>1</sup> Ja jūs sniegt nodrošināt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu palīdzēt atrisināt problēmu, tad Microsoft var būt nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi no 24x7.

<sup>2</sup> AEM problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumi ir pieejami tikai angļu valodā

Visu pārējo produktu gadījumā atbildes uz incidentiem atbilst turpmāk izklāstītajam:

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
--------------------------------	-----------------------	-----------------------

<p><b>1. kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Nedarbojas kritiska komercdarbības sistēma:</p> <p>Pastāv risks komercdarbībai. Pilnīgi zaudēta kritiska lietojumprogramma vai risinājums.</p> <p>Nepieciešama tūlītēja uzmanība</p>	<p>Azure komponenti<sup>1</sup> atbilde uz pirmo ziņojumu 15 minūšu laikā vai ātrāk</p> <p>Visi pārējie produkti un pakalpojumi — atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk</p> <p>Piešķirti krīzes situāciju speciālisti<sup>2</sup></p> <p>Speciālisti jūsu atrašanās vietā pēc 24 stundām ar klienta piekrišanu</p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti<sup>3</sup></p> <p>Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām</p> <p>Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc nepieciešamības</p>	<p>— Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana pēc mūsu pieprasījuma</p> <p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu<sup>3</sup></p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p><b>A kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Kritiskas komercdarbības sistēmas degradācija: levērojams pakalpojumu zudums vai degradācija</p> <p>Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk</p> <p>Piešķirti krīzes situāciju speciālisti<sup>2</sup></p> <p>Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti<sup>2</sup></p>	<p>Piemērotu speciālistu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu<sup>3</sup></p> <p>Ātra piekļuve un atbilde</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p><b>B kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Vidēja ietekme uz komercdarbību:</p> <p>Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī</p> <p>Nepieciešama uzmanība divu darba stundu laikā<sup>6</sup></p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu divu stundu laikā vai ātrāk</p> <p>Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā<sup>4</sup></p>	<p>Atbilstīgu speciālistu piešķiršana atbilstoši Microsoft rīcībai</p> <p>Piekļuve un atbilde no izmaiņu vadības iestādes četru darba stundu laikā</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>
<p><b>C kritiskuma pakāpe</b></p> <p>Minimāla ietekme uz komercdarbību:</p>	<p>Atbilde uz pirmo ziņojumu četru stundu laikā vai ātrāk</p> <p>Mēģinājumi risināt problēmu tikai darba laikā<sup>4</sup></p>	<p>Precīza kontaktinformācija par pieteicēju</p> <p>Atbilde 24 stundu laikā</p> <p>lesniegšana pa tālruni vai tīmeklī</p>

Būtībā darbojas ar nelieliem pakalpojumu traucējumiem vai bez tiem  
Nepieciešama uzmanība četru darba stundu laikā<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Norādītais atbildes laiks jūsu Azure komponentiem neattiecas uz Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure sakaru pakalpojumiem, kā arī norēķinu un abonēšanas pārvaldību.

<sup>2</sup> Krīzes situāciju speciālisti palīdz ātri rast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

<sup>3</sup> Mums, iespējams, būs nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi, ja nespēsīt sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu.

<sup>4</sup> Par darba laiku parasti tiek uzskatīts periods no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:30 pēc vietējā laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valsti pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

## Tiešā piekļuve Office 365 tehniskajam atbalstam

**Tiešā piekļuve Office 365 tehniskajam atbalstam:** sniedz paplašinātu atbalstu jūsu Microsoft Office 365 ražošanas nomnieka vai nomnieku pamata darba slodzei, kas ietver prioritizētu piekļuvi Office 365 tehnisko speciālistu grupai. Šis pakalpojums ir pieejams norādītajam nomniekam vai nomniekiem, tam tiek piemērota papildu maksa, un tas ir norādīts jūsu darba pasūtījumā minētajā pielikumā.

## Izstrādātāju atbalsts

**Izstrādātāju atbalsts:** sniedz padziļinātu proaktīvu atbalstu, pamatojoties uz zināšanām par mākonī un produktu visā lietojumprogrammas izstrādes dzīves cikla gaitā klienta izstrādātājiem, kuri būvē, izvieta un atbalsta lietojumprogrammas Microsoft platformā. Atbalsts izstrādātājiem sniedz visaptverošu atbalstu, nodrošinot klientiem mākoņa arhitektūru, ievainojamību novērtējumus, ALM/DevOps risinājumus, drošības izstrādes ciklu, kodu pārskatus, sniegumu un monitoringu, lietojumprogrammu modernizāciju, lietu interneta (IoT) ieviešanu un pārvaldību, apmācību un testēšanu. Atbalsts izstrādātājiem ir pieejams par papildu samaksu.

## Atbalsts kritiski svarīgos gadījumos

**Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem:** Nodrošina augstāka līmeņa atbalstu definētai Microsoft produktu kopai un tiešsaistes pakalpojumiem, kas veido daļu no jūsu komercrisinājuma kritiski svarīgiem gadījumiem, kā noteikts jūsu Darbu pasūtījumā. Atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem nodrošina pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, tas ir pieejams par papildu maksu un ir definēts Darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

## Kiberdrošības paplašinātie risinājumi

**Kiberdrošības atbalsta pakalpojumi.** Sniedz specializētu ar kiberdrošību saistītu atbalstu saskaņā gan ar reaktīvo, gan proaktīvo scenāriju ("Kiberdrošības pakalpojumi"). Šie pakalpojumi palīdz samazināt mērķtiecīgu kiberuzbrukumu risku, labāk sagatavoties drošības krīzes situācijām un izmeklēt un novērst aktīvu drošības apdraudējumu. Kiberdrošības pakalpojumi sniedz pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, un tā var būt pieejama par papildu maksu, kas noteikta jūsu darbu pasūtījumā norādītajā pielikumā.

## 2.4 Vairāku valstu atbalsts

### Vairāku valstu atbalsta pakalpojumu pārskats

Vairāku valstu atbalsts kopā ar Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumiem sniedz jums atbalstu vairākās atbalsta atrašanās vietās saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā (vai darbu pasūtījumos) norādīto.

Vairāku valstu atbalsta struktūras apraksts:

- **Resursdators:** šī ir atbalsta atrašanās vieta, kur jūs esat nolīdzis Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumus savā darba pasūtījumā. Ja vien nav norādīts citādi, šī ir jūsu norīkotā klientu panākumu konta pārvaldnieka galvenā atrašanās vieta.
- **Lejupstraumes:** šī ir jūsu darbu pasūtījumā norīkotā atbalsta atrašanās vieta, kurā saņemt Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta pakalpojumus, bet kura nav Resursdatora atrašanās vieta, un kurā jums ir tiesības saņemt attiecīgajai atrašanās vietai iegādātos pakalpojumus.

### Pakalpojumu iegāde

Šajā USSD ir izklāstīti pieejamie Vairāku valstu atbalsta pakalpojumi. Konkrēti pakalpojumi un to attiecīgais apjoms pēc piemērojamības tiks norādīts saistītajā darbu pasūtījumā, pamatojoties uz atbalsta atrašanās vietu.

Šajā dokumentā izklāstītie pakalpojumi var tikt sniegti jūsu atbalsta atrašanās vietā(s), kura(s) ir norīkota(s) Resursdatora darbu pasūtījumā un kuras, iespējams, piešķir Resursdators kā daļu no jūsu Microsoft vienotā uzņēmumu atbalsta līguma ar turpmāk izklāstītajām modifikācijām:

- **Bāzes pakotnes pakalpojumi:** ja vien nav norādīts citādi, Bāzes pakotnes pakalpojumi (kuri ir apzīmēti ar "✓") ir pieejami jūsu norīkotajās atbalsta atrašanās vietās vai saskaņā ar Resursdatora sniegto piešķirumu atbalsta vietai(-ām), kas norādīts Resursdatora darbu pasūtījumā.
- **Reaktīvie pakalpojumi:** var tikt sniegti attālināti tādās vietās, kur atrodas vai neatrodas Resursdators.
- **Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība (SDM):** saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā norādīto norīkotajā(s) Resursdatora un Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietā(s) var tikt nodrošināta SDM. Jūsu Bāzes pakotnē iekļauto SDM pakalpojumu pieejamību piešķir Resursdators un to pārvalda Resursdatora klientu panākumu konta pārvaldnieks. SDM nodrošināšana ir pieejama tikai Resursdatora atrašanās vietas darbalaikā. Iegādājoties papildu pakalpojumus vai paplašinātos pakalpojumus un risinājumus, var būt nepieciešami papildu SDM pakalpojumi.
  - **Papildu SDM:** Papildu SDM resursu iegāde to nodrošināšanai Resursdatora vai Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietā(s) saskaņā ar darbu pasūtījumā norādīto, un tie tiek norīkoti uz norādīto atbalsta atrašanās vietu. Tie tiek nodrošināti, pamatojoties uz speciālistu pieejamību un iepriekš izklāstītajiem nosacījumiem.

Izvēles pakalpojumu (kuri iepriekš sniegtajās Atbalsta tabulās ir apzīmēti SCSD ar "+") pieejamība ir šāda:

- **Proaktīvie pakalpojumi**
  - Jums var būt tiesības uz proaktīvajiem pakalpojumiem, kuru apjoms tiks norādīts jūsu darbu pasūtījumā un kuri būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), izņemot Izņēmuma valstis.
- **Uzturēšanas pakalpojumi – pamatcēloņu analīze:** iegādātie pakalpojumi būs pieejami darbiniekiem norīkotajā(s) atrašanās vietā(s).

- **Atbalsta tehnoloģiju konsultants (STA):** STA pakalpojumi būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), izņemot Izņēmuma valstis, pamatojoties uz speciālistu pieejamību.
- **Paplašinātie pakalpojumi un risinājumi:** visi paplašinātie pakalpojumi un risinājumi ir pieejami iegādei, lai tiktu lietoti resursdatora vai Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietās. Pamatojoties uz pieejamību. Var tikt piemēroti citi ierobežojumi.
- Citi iegādātie proaktīvie pakalpojumi būs pieejami jūsu darbu pasūtījumā norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s).

## Vairāku valstu atbalstam piemērojamie papildu noteikumi un nosacījumi

Papildus šajā dokumentā un jūsu darbu pasūtījumā izklāstītajiem noteikumiem un nosacījumiem mēs sniedzam šajā dokumentā norādītos pakalpojumus, pamatojoties uz šādiem priekšnosacījumiem un pieņēmumiem:

- mēs varam atļaut, ka darbinieki, kas neatrodas jūsu norīkotajā(s) atbalsta atrašanās vietā(s), piedalās attāļajos Proaktīvajos pakalpojumos, kuri ir iegādāti Resursdatora vai Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietai un norīkoti darbu pasūtījumā. Šāda dalība tiek atļauta pēc Microsoft ieskatiem.
- Proaktīvo kredītu apmaiņu ir atļauts veikt tikai starp jūsu darbu pasūtījumā norādītajām Resursdatora un Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietām, ja nav norādīts citādi. Visu veidu apmaiņa tiek īstenota, pamatojoties uz attiecīgajās atbalsta atrašanās vietās attiecīgajā brīdī spēkā esošo Proaktīvo kredītu valūtu un tarifiem. Vaicājiet savam Microsoft pakalpojumu pārstāvim pēc spēkā esošajiem tarifiem. Visu veidu apmaiņas rezultātā radušies Proaktīvo kredītu atlikumi decimāldaļu izteiksmē tiks noapaļoti līdz tuvākajai pilnajai vienībai. Proaktīvos kredītus nav iespējams apmainīt uz Izņēmuma valstīm vai no tām.
- Klients vienmēr vienpersoniski atbild par visu veidu nodokļu saistībām, kuras rodas starp Resursdatora un Lejupstraumes atbalsta atrašanās vietu(-ām) veiktas iegādāto atbalsta pakalpojumu sadales vai apmaiņas rezultātā.
- Lai īstenotu pakalpojumu maiņu vai apmaiņu darbu pasūtījuma spēkā esamības laikā, var būt nepieciešams noformēt rakstisku vienošanos.
- **Norēķinu konsolidācija:** Ja nav norādīts citādi, par samaksājamo summu tiek izrakstīts vienots rēķins, iekļaujot tajā visus pakalpojumus, kas sniegti visās jūsu darbu pasūtījumā norādītajās atrašanās vietās. Nodokļi tiks piemēroti, pamatojoties uz Microsoft parakstītāja novērtējumu un jūsu Resursdatora atrašanās vietu. Klients ir vienpersoniski atbildīgs par visu veidu papildu nodokļu samaksu.
- **Norēķinu konsolidācijas izņēmumi:** Par katru pakalpojumu, kurš tiek iegādāts sniegšanai Indijas Republikā, Ķīnas Tautas Republikā, Ķīnas Republikā Taivānā, Ķīnas Republikā Hongkongā, Korejas Republikā, Japānā, Jaunzēlandē, Makao un Austrālijā (**visas Izņēmuma valstis**) ir jānoformē atsevišķs darbu pasūtījums, kurā ir norādīti attiecīgajā atbalsta atrašanās vietā sniedzamie pakalpojumi. Rēķini tiek izrakstīti attiecīgajai atbalsta atrašanās vietai, iekļaujot tajos visus piemērojamus vietējā mēroga nodokļus.

## 2.5 Papildu noteikumi un nosacījumi

Microsoft vienotā atbalsta pakalpojumi tiek sniegti, ņemot vērā turpmāk norādītos priekšnosacījumus un pieņēmumus.

- Bāzes paketes tūlītējie pakalpojumi tiek sniegti attālināti jūsu norīkoto kontaktpersonu atrašanās vietā(-s). Visi citi pakalpojumi tiek attāli sniegti jūsu uzņēmuma atrašanās vietā(-s) jūsu Darbu pasūtījumā norādītajā valstī, izņemot gadījumus, kad rakstiski ir norādīts citādi.
- Bāzes paketes reaktīvie pakalpojumi tiek sniegti angļu valodā un, ja iespējams, var tikt sniegti jūsu valodā. Visi pārējie pakalpojumi tiek sniegti valodā, kuru izmanto saīņai Microsoft pakalpojumu sniegšanas vietā, kura nodrošina pakalpojumus, vai angļu valodā, izņemot gadījumus, kad esam rakstiski vienojušies citādi.
- Mēs nodrošinām visu versiju atbalstu komerciāli izlaistiem un vispārēji pieejamiem Microsoft programmatūras un tiešsaistes pakalpojumu produktiem, kuri ir iegādāti, pamatojoties uz licencēšanu un līgumiem un/vai rēķinu sagatavošanas konta ID darba pasūtījuma A pielikumā, un kuri ir minēti produktu licencēšanas noteikumos, ko Microsoft regulāri publicē vietnē <http://microsoft.com/licensing/contracts> (vai citā pēctecīgā vietnē, kuru norāda Microsoft), izņemot gadījumus, kad darbu pasūtījumā vai šā vienoto uzņēmuma atbalsta pakalpojumu apraksta pielikumā ir norādīts citādi vai produkts ir īpaši izslēgts tiešsaistes atbalsta vietnē <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Atbalsts netiek nodrošināts pirmsizlaides un beta versijas produktiem, izņemot gadījumus, kad pievienotā Pielikumā ir norādīts citādi.
- Visi pakalpojumi, tostarp visi papildu pakalpojumi, kas tiek iegādāti atbalsta darbu pasūtījuma termiņa laikā, tiek anulēti, ja tos neizlieto piemērojamā darbu pasūtījuma termiņā.
- Pakalpojumu plānošana ir atkarīga no speciālistu pieejamības, un semināri var tikt atcelti, ja nav sasniegti minimālie reģistrācijas līmeņi.
- Mēs varam piekļūt jūsu sistēmai, izmantojot attālu savienojumu, lai pēc jūsu pieprasījuma analizētu problēmas. Mūsu personāls piekļūs tikai tām sistēmām, kurām jūs būsiet atļāvis piekļuvi. Lai izmantotu palīdzību ar attālu savienojumu, jums ir jāsniedz mums atbilstoša piekļuve un nepieciešamais aprīkojums.
- Noteiktiem pakalpojumiem var būt nepieciešams, ka mēs piekļūstam jūsu klientu datiem vai tos uzglabājam un apstrādājam. Kad mēs to darām, mēs lietojam Microsoft apstiprinātas tehnoloģijas, kuras atbilst mūsu datu aizsardzības politikām un procedūrām. Ja pieprasāt, lai mēs izmantotu tehnoloģijas, ko nav apstiprinājusi korporācija Microsoft, jūs saprotat un piekīrat, ka tikai jūs esat atbildīgs(-a) par savu klientu datu integritāti un drošību un ka korporācija Microsoft neuzņemas nekādu atbildību saistībā ar tādas tehnoloģijas izmantošanu, kuru korporācija Microsoft nav apstiprinājusi.
- Ja pieprasāt iepriekš iēplānota pakalpojuma atcelšanu, korporācija Microsoft ir tiesīga iekasēt atcelšanas maksu līdz 100 procentiem no pakalpojuma cenas, ja paziņojums par pakalpojuma atcelšanu vai pārplānošanu tika iesniegts vēlāk nekā 14 dienas pirms pakalpojuma sniegšanas pirmās dienas.
- Kad iegādājat papildu pakalpojumus, mums var būt nepieciešams iekļaut pakalpojumu sniegšanas pārvaldība, lai uzlabotu sniegšanu.
- Ja esat pasūtījis(-usi) viena veida pakalpojumu, taču vēlaties to aizstāt ar cita veida pakalpojumu, jūs varat attiecīgā gadījumā attiecināt ekvivalentu vērtību uz alternatīvu pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ja ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālistu.

- Programmatūras nodrošināšanas priekšrocību 24x7 problēmu risināšanas atbalsta incidentus (SA PRS incidenti jeb "SAB") var konvertēt uz ekvivalentu vērtību (atbilstīgi Microsoft noteiktajam) un izmantot kā maksu par bāzes pakotnes atbalstu, komponentiem, kas pienākas Paplašinātajam norīkotajam atbalstam (EDE) un/vai paplašinātajiem pakalpojumiem un risinājumiem. Jūsu piegādes pārvaldības speciālisti var apstiprināt šādu vērtību(-as) un maksu(-as), ja nepieciešams. Pēc 30 dienām kopš atbalsta uzsākšanās datuma un/vai daudzgadējā atbalsta ikgadējās gadadienas mēs varam izrakstīt jums rēķinu par SAB iztrūkumam ekvivalentu vērtību, kuru iesniedzat šādai konvertācijai, saskaņā ar jūsu darbu pasūtījumā norādīto. Software Assurance priekšrocībām tiek piemēroti šajā dokumentā un Produktu nosacījumos, tostarp bez ierobežojuma Produktu nosacījumu B pielikumā, izklāstītie nosacījumi. Papildu informācija, piemēram, par izmaiņām Problēmu risināšanas atbalsta priekšrocībās, kuras stāsies spēkā 2023. gada februārī un ietekmēs Bāzes pakotnes piemērotību vai jūsu atbalsta līguma komponentu piemērotību atbalsta saņemšanai, tādējādi iespējami ieviešot korekcijas ekvivalentā incidenta vērtībā.
- Visi papildu pakalpojumi var nebūt pieejami jūsu valstī. Lūdzu, sazinieties ar savu pakalpojumu sniegšanas speciālistu, lai saņemtu plašāku informāciju.
- Jūs piekrītat, ka vienīgais korporācijai Microsoft nepiederošais kods, uz kuru jūs mums sniedzat piekļuvi, pieder jums.
- Pakalpojumi var ietvert pakalpojumu piegādes, padomus un norādījumus saistībā ar kodu, kas pieder jums vai Microsoft, vai tiešu citu atbalsta pakalpojumu sniegšanu.
- Sniedzot tūlītējos pakalpojumus, Microsoft nesniedz nekāda veida kodu, izņemot koda paraugu.
- Klients uzņemsies visu atbildību un riskus, kas saistīti ar jebkura koda ieviešanu un uzturēšanu, kas sniegts atbalsta pakalpojumu sniegšanā.
- Iegādātajiem pakalpojumiem var būt platformas minimālās prasības.
- Jūsu klientiem nevar piegādāt pakalpojumus.
- Ja pastāv abpusēja vienošanās par apmeklējumiem uz vietas un tie ir iepriekš apmaksāti, mēs piestādīsim rēķinu par saprātīgām ceļa un dzīvošanas izmaksām.
- GitHub atbalsta pakalpojumus sniedz uzņēmums "GitHub, Inc.", kas ir korporācijai Microsoft pilnībā piederošs meitasuzņēmums. Neievērojot nekādus nosacījumus, kas ir pretrunā ar jūsu darba pasūtījumu, jūsu veiktai GitHub atbalsta pakalpojumu iegādei ir piemērojams GitHub paziņojums par konfidencialitāti, kurš pieejams vietnē [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), un GitHub datu aizsardzības pielikums un drošības pielikums, kurš pieejams vietnē [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).
- Attiecīgajos Pielikumos var būt izklāstīti papildu priekšnoteikumi un pieņēmumi.

## 2.6 Jūsu pienākumi

Jūsu Microsoft vienoto atbalsta pakalpojumu optimizēšana ir atkarīga no tā, vai jūs izpildāt sekojošās saistības papildus tām, kas ir izklāstītas jebkuros piemērojamos pielikumos. Turpmāk norādīto pienākumu nepildīšanas dēļ pakalpojuma sniegšana var tikt aizkavēta:

- Jūs norīkosiet nosauktu atbalsta pakalpojumu administratoru, kas atbild par jūsu komandas vadību un pārvaldību par visām jūsu atbalsta darbībām un iekšējiem procesiem, lai iesniegtu mums atbalsta incidentu pieprasījumus.

- Iegādājoties vairāku valstu atbalsta pakalpojumus, jums ir jāieceļ norīkotais Resursdatora atbalsta atrašanās vietas atbalsta pakalpojumu administrators, kurš atbild par jūsu vietējās darba grupas vadību un visu jūsu vietējo atbalsta darbību un iekšējo procesu pārvaldību, lai iesniegtu mums atbalsta incidentu pieprasījumus. Turklāt jums var tikt pieprasīts iecelt norīkoto atbalsta pakalpojumu administratoru citās atbalsta atrašanās vietās.
- Jūs varat attiecīgā gadījumā norīkot nosauktas reaktīvā atbalsta kontaktpersonas, kuras atbild par atbalsta pieprasījumu izveidi, izmantojot Microsoft atbalsta tīmekļa vietni, vai pa tālruni. Mākoņa administratori jūsu mākonī bāzētiem pakalpojumiem arī var iesniegt mākoņa atbalsta pieprasījumus, izmantojot atbilstošus atbalsta portālus.
- Tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumu gadījumā Mākoņa administratoriem ir jāiesniedz atbalsta pieprasījumi par jūsu mākonī bāzētajiem pakalpojumiem, izmantojot atbilstošā tiešsaistes pakalpojuma atbalsta portālu.
- Iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūsu reaktīvā atbalsta kontaktpersonām būtu jābūt pamatizpratnei par problēmu, ar kādu esat sastapies(-usies), un jāspēj reproducēt problēmu, lai palīdzētu Microsoft problēmu diagnosticēt un izvērtēt. Šīm kontaktpersonām būtu jābūt arī ziņošanai par atbalstītajiem Microsoft produktiem un jūsu Microsoft vidi, lai palīdzētu atrisināt sistēmas problēmas un palīdzētu Microsoft analizēt un risināt pakalpojumu pieprasījumos norādītās problēmas.
- Iesniedzot pakalpojuma pieprasījumu, jūsu reaktīvā atbalsta kontaktpersonām var tikt prasīts veikt problēmu noteikšanu un risināšanu pēc mūsu pieprasījuma. Tās var ietvert tīmekļa trasēšanu, kļūdas paziņojumu uztveršanu, konfigurācijas informācijas vākšanu, produkta konfigurācijas maiņu, jaunu programmatūras versiju vai jaunu komponentu instalēšanu vai procesu modificēšanu.
- Jūs piekrītat sadarboties ar mums, lai plānotu pakalpojumu izmantošanu, ņemot vērā jūsu iegādātos pakalpojumus.
- Jūs piekrītat mums ziņot par visām izmaiņām attiecībā uz nosauktajām kontaktpersonām, kuras ir norādītas jūsu darbu pasūtījumā.
- Jūs esat atbildīgs(-a) par datu dublēšanu un pazaudēto vai mainīto failu rekonstruēšanu, kas ir jāveic katastrofālu kļūmju rezultātā. Turklāt jūs esat atbildīgs(-a) par to procedūru ieviešanu, kas ir nepieciešamas, lai aizsargātu jūsu programmatūras un datu integritāti un drošību.
- Jūs piekrītat, ja vien iespējams, piedalīties klientu apmierinātības aptaujās, kuras mēs laiku pa laikam varam jums nodrošināt saistībā ar pakalpojumiem.
- Jūs atbildat par visiem savu darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumiem.
- Jūsu pakalpojumu sniegšanas speciālists var jums lūgt izpildīt citus pienākumus, kas ir atkarīgi no jūsu iegādātā pakalpojuma.
- Izmantojot mākoņa pakalpojumus kā daļu no šī atbalsta, jums ir vai nu jāiegādājas vai ir jābūt attiecīgā tiešsaistes pakalpojuma esošam abonementam vai datu plānam.
- Jūs piekrītat iesniegt proaktīvo pakalpojumu un paplašināto pakalpojumu un risinājumu pieprasījumus kopā ar nepieciešamiem vai piemērojamiem datiem ne vēlāk kā 60 dienas pirms attiecīgā darbu pasūtījuma beigu datuma.

- Jūs piekrītat mūsu pakalpojumu sniegšanas darba grupai, kurai ir pieprasīts ierasties uz vietas, pēc nepieciešamības nodrošināt piekļuvi atbilstošiem tālruņa un ātrgaitas interneta sakariem, kā arī piekļuvi jūsu iekšējām sistēmām un diagnostikas rīkiem.

© 2022 Microsoft Corporation. Visas tiesības paturētas. Stingri aizliegts jebkādā veidā lietot vai izplatīt šos materiālus bez korporācijas Microsoft skaidri izteiktas atļaujas.

Microsoft un Windows ir korporācijas Microsoft reģistrētas preču zīmes ASV un/vai citās valstīs.

Šeit minētu reāli eksistējošu uzņēmumu un produktu nosaukumi var būt attiecīgo īpašnieku preču zīmes.