

# „Microsoft“ bendrojo įmonių palaikymo paslaugų aprašas (USSD)

2024 m.  
sausio mėn.

# Turinys

1	Apie šį dokumentą.....	3
2	Palaikymo paslaugos.....	4
	<b>2.1 Kaip pirkti</b> .....	4
	<b>2.2 Paslaugų aprašas</b> .....	5
	Aktyvios paslaugos.....	5
	Planavimo paslaugos.....	5
	Reaktyviosios paslaugos .....	10
	Paslaugų teikimo valdymas .....	13
	<b>2.3 Išplėstinės paslaugos ir sprendimai</b> .....	15
	Patobulinta specialioji inžinerija.....	16
	Bendras greitesnis reagavimas .....	18
	Greitas reagavimas.....	20
	„Azure“ renginių valdymas .....	21
	Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos .....	23
	Kūrėjo palaikymas.....	23
	„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba („GitHub Engineering Direct“).....	24
	Svarbiausių funkcijų palaikymas.....	24
	„Azure Engineering Direct“ .....	24
	„Microsoft“ atsakas į kibernetinio saugumo incidentą .....	28
	<b>2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos</b> .....	28
	Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga .....	28
	Kaip pirkti.....	29
	Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos .....	30
	<b>2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos</b> .....	30
	<b>2.6 Jūsų pareigos</b> .....	32

# 1 Apie šį dokumentą

„Microsoft“ bendrųjų įmonės palaikymo ir konsultavimo paslaugų aprašas suteikia jums informacijos apie palaikymo paslaugas, kurias galima įsigyti iš „Microsoft“.

Susipažinkite su perkamų paslaugų aprašais: išsiaiškinkite būtinąsias sąlygas, atsakomybės atsisakymo nuostatas, apribojimus ir jūsų pareigas. Jūsų perkamos paslaugos bus nurodytos „Enterprise Services“ darbo užsakyme (toliau – Darbo užsakymas) arba kitame taikytiname Paslaugų teikimo dokumente, kuriame pateikta nuorodų į šį dokumentą ir į kurį šis dokumentas įtrauktas.

Ne visos šiame dokumente išvardytos paslaugos siūlomos visose šalyse. Kurias būtent paslaugas galima įsigyti konkrečioje vietoje, teiraukitės „Microsoft“ paslaugų teikėjo. Teikiamos paslaugos gali būti pakeistos.

## 2 Palaikymo paslaugos

„Microsoft“ bendrosios palaikymo paslaugos – tai visapusiškas įmonių palaikymo paslaugų rinkinys, padedantis pagreitinti duomenų perkėlimą į debesį, optimizuoti jūsų IT sprendimus ir pasitelkus technologijas pasinaudoti naujomis verslo galimybėmis bet kuriuo IT gyvavimo ciklo etapu. Palaikymo paslaugas sudaro:

- aktyvios paslaugos, kurios padeda pagerinti IT infrastruktūrą bei veiklą
- paslaugų teikimo valdymas siekiant palengvinti planavimo ir įgyvendinimo procesus
- prioretizuotos kasdien visą parą teikiamos problemų sprendimo paslaugos, kad būtų kuo greičiau sureaguota ir sumažintas prastovų laikas

### 2.1 Kaip pirkti

Pagalba teikiama kaip bazinis paketas, su papildomomis paslaugomis arba patobulintomis paslaugomis ir sprendimais pagal galiojančią bazinio paketo sutartį, nurodytą Įmonių paslaugų darbo užsakyme, kaip aprašyta toliau.

Elementas	Aprašas
Bazinis paketas	Jūsų organizacijoje naudojamų aktyvių, reaguojamojo pobūdžio ir pristatymo valdymo paslaugų, palaikančių „Microsoft“ produktus ir (arba) Jūsų organizacijoje naudojamas žiniatinklio paslaugas, derinys. Jūsų baziniame paslaugų pakete yra „Flex Allowance“* funkcija, kuri leidžia bazinį paketą papildyti aktyviomis paslaugomis (pažymėtos „+“), patobulintomis paslaugomis, sprendimų paslaugomis ir (arba) pritaikytomis aktyviomis paslaugomis. Į bazinį paketą įtrauktos paslaugos yra pateikiamos su „✓“ šiame skyriuje.
Papildomos paslaugos	Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu papildomos palaikymo paslaugos, įskaitant aktyvias paslaugas, gali būti įtrauktos į bazinį paketą ir šiame skyriuje rodomos su ženkliu „+“.
Patobulintos paslaugos ir sprendimai	Palaikymo paslaugos, susijusios su konkrečiu „Microsoft“ produktu arba kliento IT sistema, gali būti pridėtos prie jūsų bazinio palaikymo paketo darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu ir šiame skyriuje taip pat žymimos ženklu „+“.
Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos	Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (arba Darbo užsakymuose).

„Flex Allowance“ yra lanksti jūsų pagrindinio paketo kainoraščio dalis, kuri perkant paslaugas gali būti taikoma įsigyti aktyvias paslaugas, patobulintas paslaugas ir sprendimus, aktyvius kreditus ar pritaikytąsias aktyvias paslaugas. Jūsų „Microsoft“ jums suteiks lanksčiąją jūsų bazinio paketo kainoraščio dalį, kuri gali būti naudojama kaip „Flex Allowance“. „Flex Allowance“ paskirstoma taikant tokias sąlygas:

- Apie 20 proc. arba 50 000 USD, priklausomai kuris yra didesnis, jūsų „Flex Allowance“ gali būti panaudota perkant aktyvius kreditus arba pritaikytąsias aktyvias paslaugas.
- „Flex Allowance“ yra skiriama metams, ir visos paslaugos, kurioms buvo taikomas „Flex Allowance“, turi būti išnaudotos per atitinkamą metų laikotarpį.
- „Flex Allowance“ negali būti naudojama paslaugų teikimo valdymo paslaugoms, kaip apibrėžta toliau.
- Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą su „Flex Allowance“ ir norite ją pakeisti kitos rūšies paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyviai paslaugai, jei tokia yra teikiama ir apie tai susitarta su paslaugos teikimo vadybininku.
- Visos pagal „Flex Allowance“ numatytos paslaugos turi būti paskirstytos iki sutarties galiojimo pabaigos, priešingu atveju jos nustos galioti.

## 2.2 Paslaugų aprašas

Elementai, kurie yra kartu su jūsų palaikymo paslaugų paketu, aprašyti šiame skyriuje. Taip pat išvardytos paslaugos, kurios gali būti įtrauktos į jūsų bazinį paketą arba pridėdamos sutarties galiojimo metu.

### Aktyvios paslaugos

Aktyvios paslaugos padeda užkirsti kelią problemoms jūsų „Microsoft“ aplinkoje ir bus planuojamos padėti užtikrinti išteklių prieinamumą ir pristatymą taikomo Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu. Toliau pateiktos teikiamos aktyvios paslaugos teikiamos taip, kaip nurodyta toliau arba išsamiai aprašyta jūsų Darbo užsakyme. Ne visos paslaugos ir ne visose geografinėse vietovėse gali būti teikiamos vietoje. Pristatymas bus vykdomas nuotoliniu būdu, išskyrus atvejus, kai raštu susitarta kitaip ir už papildomą mokestį arba kai aiškiai nurodyta, kad paslauga teikiama vietoje.

### Planavimo paslaugos

Planavimo paslaugos – tai dabartinės infrastruktūros, duomenų, programų ir apsaugos aplinkos peržiūra ir įvertinimas, kad pagal gautus rezultatus būtų galima jums padėti planuoti pataisymus, versijos naujinius, visuotinį diegimą ar sprendimų įdiegimą.

Planavimo paslaugų tipai	Planas
<b>Koncepcijos pagrindimas</b>	<b>+</b>
<b>Architektūros paslaugos</b>	<b>+</b>

**+** - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti

**Koncepcijos pagrindimas:** paslauga, kuri pateikia faktinius įrodymus, suteikiančius klientui galimybę pačiam įvertinti pasiūlyto techninio sprendimo tinkamumą. Toks įrodymas gali būti

teikiamas darbo prototipų, dokumentų ir projektų pavidalu, tačiau dažniausiai jis negali būti gamybai paruoštas rezultatas.

**Architektūros paslaugos:** Bendravimas organizuojant kelias „Microsoft“ ekspertų vadovaujamas diskusijas. Mūsų ekspertai bendradarbiauja su klientais, kad verslo reikalavimus paverstų specialiai pritaikytomis sprendimų architektūromis, kurios paspartins diegimo sėkmę. Šiose diskusijose gali būti vertinami techniniai reikalavimai, nagrinėjamas esamas architektūros projektas ir pateikiamos patyrusių techninių specialistų įžvalgos apie geriausią sprendimų architektūros praktiką. Šio proceso tikslas – sukurti techninio sprendimo projektą, kuris atitiktų nustatytus tikslus ir uždavinius ir taptų svarbiausiu informaciniu dokumentu gamybos diegimo etape.

## Igyvendinimo paslaugos

Igyvendinimo paslaugos suteikia techninių ir projektų valdymo patarimų, kad galėtumėte pagreitinti „Microsoft“ technologijų sprendimų projektavimą, kūrimą, perkėlimą, naujinimą ir įdiegimą.

Igyvendinimo paslaugų tipai	Planas
<b>Parengimo paslaugos</b>	+

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

**Parengimo paslaugos:** Tiesioginis bendravimas su „Microsoft“ darbuotoju padedant tiekti, perkelti, atnaujinti ar kurti funkcijas. Tai gali būti pagalba planuojant ir tvirtinant atitikties įrodymo arba gamybos darbo krūvį naudojant „Microsoft“ produktus.

## Priežiūros paslaugos

Priežiūros paslaugos padeda išvengti problemų „Microsoft“ technologijų aplinkoje. Paprastai jos planuojamos prieš teikiant paslaugas, taip užtikrinant išteklių prieinamumą.

Techninės priežiūros paslaugų tipai	Planas
<b>Vertinimas pareikalavus</b>	✓
<b>Vertinimo programa</b>	+
<b>Vertinimas neprisijungus</b>	+
<b>Aktyvus stebėjimas</b>	+
<b>Aktyviosios operacijų programos (POP)</b>	+
<b>Rizikos ir sveikatos vertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga)</b>	+

✓ - Priedama kaip jūsų bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

**Vertinimas pareikalavus:** Prieiga prie savitarnos, internetinės automatizuotos vertinimo platformos, naudojančios žurnalų analizę, skirtą analizuoti ir įvertinti „Microsoft“ technologijų įgyvendinimą. Vertinimai pagal užsakymą apima ribotas technologijas. Naudodamiesi šia

vertinimo paslauga, reikia aktyvios „Azure“ paslaugos su tinkamais duomenų apribojimais, kad būtų galima pasinaudoti paklausos vertinimo paslauga. „Microsoft“ gali suteikti pagalbą atliekant pirminį paslaugos konfigūravimą. Kartu su užsakomojo įvertinimo paslaugomis ir už papildomą mokestį vietinis „Microsoft“ darbuotojas (iki dviejų dienų) arba nuotolinis „Microsoft“ darbuotojas (iki vienos dienos) gali padėti analizuoti duomenis ir teikti pirmenybę regeneravimo rekomendacijoms pagal jūsų paslaugų sutartis. Kai kuriose geografinėse vietovėse vertinimo vietoje paslauga gali būti neteikiama.

**Vertinimo programa:** Dizaino, techninio realizavimo, operacijų arba jūsų „Microsoft“ technologijų pakeitimų tvarkymo pagal „Microsoft“ rekomenduojamą praktiką vertinimas. Atlikus vertinimą, „Microsoft“ darbuotojas, dirbdamas tiesiogiai su jumis, sieks ištaisyti galimas problemas ir pateiks techninio jūsų aplinkos vertinimo ataskaitą, į kurią gali būti įtrauktas problemų sprendimo planas.

**Įvertinimas atjungties režimu:** Automatizuotas jūsų „Microsoft“ technologijų sprendimo įvertinimas, remiantis nuotoliniu būdu surinktais duomenimis arba tais, kuriuos „Microsoft“ inžinierius surenka jūsų įmonėje. „Microsoft“ išanalizuoja surinktus duomenis, naudodama įrankius įmonės patalpose, ir jums pateikiama išvadų ataskaita su pataisymų rekomendacijomis.

**Aktyvus stebėjimas:** Techninių operacijų stebėjimo įrankių teikimas ir rekomendacijos, kaip sureguliuoti serveryje vykdomus incidentų valdymo procesus. Ši paslauga jums padeda kurti incidentų matricas, atlikti didelių incidentų apžvalgas ir sukurti tvarios inžinerijos komandos struktūrą.

**Aktyvių operacijų programos (POP):** Kartu su jūsų darbuotojais atliekama planavimo, kūrimo, diegimo arba naudojimo operacijų peržiūra, lyginant jas su „Microsoft“ rekomenduojama praktika. Tokią peržiūrą atlieka „Microsoft“ darbuotojas įmonėje arba nuotoliniu būdu.

**Rizikos ir sveikatos įvertinimo programa kaip paslauga (RAP kaip paslauga):** Automatinis jūsų „Microsoft“ technologijų pritaikymo įvertinimas, naudojant nuotoliniu būdu surinktus duomenis. Surinktus duomenis analizuoja „Microsoft“, kad sudarytų rezultatų ataskaitą, kurioje būtų pateikiamos patobulinimų rekomendacijos. Ši paslauga gali būti teikiama vietoje ar nuotoliniu būdu.

## Optimizavimo paslaugos

Optimizavimo paslaugos – tai galimybė klientui gauti kuo didesnę grąžą iš investicijų į technologijas. Šios paslaugos apima nuotolinį debesies paslaugų administravimą, „Microsoft“ produktų galimybių pritaikymą pagal galutinio vartotojo poreikius ir užtikrina patikimą apsaugos bei tapatybės nustatymo sistemos veikimą.

Optimizavimo paslaugų tipai	Planas
<b>Pritaikymo paslaugos</b>	<b>+</b>
<b>Su programų kūrimu susijusios paslaugos</b>	<b>+</b>
<b>IT paslaugų valdymas</b>	<b>+</b>
<b>Saugos paslaugos</b>	<b>+</b>

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

**Pritaikymo paslaugos:** Pritaikymo palaikymo paslaugos teikia paslaugų, padedančių jums įvertinti savo organizacijos gebėjimą modifikuoti, stebėti ir optimizuoti pakeitimus, susijusius su įsigytais „Microsoft“ technologijomis, paketą. Tai apima paramą kuriant ir įgyvendinant jūsų pokyčių pritaikymo žmonėms dirbti strategiją. Klientai turi prieigą prie išteklių, susijusių su patirtimi, žiniomis ir susietų „Microsoft“ rekomenduojamų praktikų, padedančių priimti programą.

**Su programų kūrimu susijusios paslaugos:** Paslaugos skirtos padėti jūsų personalui kurti, visuotinai diegti ir palaikyti programas, sukurtas naudojant „Microsoft“ technologijas.

**Paslaugų įžvalgos kūrėjams:** Kasmetinis jūsų programų kūrimo praktikos vertinimas, padedantis klientams pasirinkti rekomenduojamą programų ir sprendinių kūrimo „Microsoft“ platformose praktiką.

**Programų kūrimo palaikymo paslaugos:** Suteikia pagalbą kuriant ir kuriant programas, integruojančias „Microsoft“ technologijas su „Microsoft“ platforma, kurios specializuojasi „Microsoft“ kūrimo įrankiuose ir technologijose, ir parduodamos kaip darbo valandų skaičius, nurodytas jūsų Darbo užsakyme.

**IT paslaugų valdymas:** Paslaugų, skirtų padėti jums atnaujinti savo pasenusią IT aplinką naudojant modernius paslaugų valdymo metodus, kurie suteikia galimybę atlikti patobulinimus inovacijų, lankstumo, kokybės ir veiklos išlaidų srityse, paketas. Modernaus IT paslaugų valdymo paslaugos gali būti teikiamos organizuojant nuotolinius arba vietoje teikiamus konsultavimo seansus arba seminarus. Jais siekiama užtikrinti jūsų stebėjimo, incidentų valdymo ir techninės priežiūros procesų optimizavimą, kad perkėlę programas ar paslaugas į debesį susidorotumėte su debesies technologijų pagrindu teikiamų paslaugų dinamiškumu. IT paslaugų valdymas – paslaugos gali būti pritaikytos pagalbinių paslaugų programos elementas, prieinamas už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžtas pavyzdyje ir nurodytas jūsų Darbo užsakyme.

**Saugos paslaugos:** „Microsoft“ saugos sprendimų portfelyje pateikiamos keturios pagrindinės sritys: debesies sauga ir tapatybė, mobilumas, išplėstinė informacijos apsauga ir saugi infrastruktūra. Saugos paslaugos padeda klientams geriau suprasti, kaip atnaujinti ir apsaugoti savo IT infrastruktūrą, programas bei duomenis nuo vidinių ir išorinių grėsmių. Saugos paslaugos gali būti vienas iš pritaikytų palaikymo paslaugų programos elementų, yra siūlomos už papildomą mokestį ir gali būti aprašytos priede ir nurodytos Darbo užsakyme.

## Mokymo paslaugos

Mokymo paslaugos padeda pagerinti jūsų techninės priežiūros specialistų techninius ir operacinius įgūdžius, nes teikiama patarimais jie gali pasinaudoti vietoje, nuotoliniu būdu ar pagal atskirą prašymą.

Mokymo paslaugų tipai	Planas
<b>Mokymas pagal poreikį</b>	✓
<b>Žiniatinkliai</b>	✓
<b>Bendrojo pobūdžio pokalbiai</b>	+

Mokymo paslaugų tipai	Planas
<b>Seminarai</b>	<b>+</b>

✓ – Pridedama kaip jūsų bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

**Mokymas pagal poreikį:** Prieiga prie internetinės mokymo medžiagos ir internetinių laboratorijų kolekcijos iš „Microsoft“ palaikymo inžinierių sukurtos dirbtuvių bibliotekos skaitmeninės platformos.

**Žiniatinkliai:** Prieiga prie „Microsoft“ vykdomų mokomųjų sesijų, prieinama daugybe paramos ir „Microsoft“ technologijų temų, pristatoma nuotoliniu būdu internete.

**Bendrojo pobūdžio pokalbiai:** Trumpos sąveikiosios paslaugos, paprastai tai yra vieną dieną trunkantys seminarai paskaitos ir demonstracijos formatu, kuriuose aptariami produktai ir palaikymo klausimai. Seminarus veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu.

**Seminarai:** Pažengusiesiems skirti techninio mokymo seminarai, per kuriuos aptariamos įvairiausios su palaikymu ir „Microsoft“ technologijomis susijusios temos. Juos veda „Microsoft“ darbuotojas vietoje arba nuotoliniu būdu. Seminarus galima pirkti kiekvienam laikytojui arba kaip specialią paslaugą visai organizacijai, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Seminarų medžiagą galima įrašinti tik gavus aiškų rašytinį „Microsoft“ leidimą.

### Papildomos aktyvios paslaugos

Papildomų aktyvių paslaugų tipai	Planas
<b>Pritaikytos aktyvios paslaugos (priežiūros, optimizavimo ir mokymo paslaugos)</b>	<b>+</b>
<b>Konsultantas palaikymo technologijų klausimais</b>	<b>+</b>
<b>Paskirtasis inžinerijos padalinys</b>	<b>+</b>

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

**Pritaikytos aktyvios paslaugos:** Apibrėžtos apimties užduotys panaudojant „Microsoft“ išteklius, siekiant teikti paslaugas kliento asmeniškai arba internetu, kitaip neapibūdintais šiame dokumente. Šie įsipareigojimai apima priežiūros, optimizavimo ir švietimo paslaugų tipus.

**Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** „Microsoft“ darbuotojo teikiama pritaikytoji paslauga, kuria vertinama technologija, padedanti pasiekti kliento verslo tikslus, be kita ko, darbo krūvio optimizavimą, pritaikymą ar palaikomumą. Teikiant šią paslaugą gali būti parengtas kliento aplinkai ir verslo tikslams pritaikytas planas ir techninės rekomendacijos.

**Paskirtasis inžinerijos padalinys (DE):** Kontroluojami ir į rezultatus orientuoti sprendimai, pagrįsti „Microsoft“ rekomenduojama praktika ir principais, kurie maksimaliai padidina jūsų investicijų į „Microsoft“ technologijas vertę. Pagrindinis techninis ekspertas glaudžiai bendradarbiaus su jūsų komanda, o prireikus pasitelks kitus „Microsoft“ ekspertus ir teiks jūsų aplinkai pritaikytas technines rekomendacijas, padėsiančias diegti ir (arba) optimizuoti „Microsoft“ sprendimus. Šiose sutartyse yra integruotos iš anksto apibrėžtos aktyvios paslaugos,

kuriomis siekiama konkrečių rezultatų, įskaitant paslaugas, apimančias vertinimą ir planavimą, kvalifikacijos kėlimą ir projektavimą, konfiguravimą ir įgyvendinimą.

### Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Turite turėti galiojančią „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutartį, kad galėtumėte palaikyti jums teikiamas DE paslaugas. Jei jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, DE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- DE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis (nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos standartiniu laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius).
- DE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos Darbo užsakyme.
- DE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme.
- DE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai darbų vykdymo vietoje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.

Kitos aktyvios paslaugos	Planas
<b>Aktyvūs kreditai</b>	<b>+</b>

**Aktyvūs kreditai:** Keičiamų paslaugų, atstovaujамų kreditais, vertė jūsų Darbo užsakyme. Aktyvūs kreditai gali būti iškeisti arba pritaikyti vienai ar kelioms apibrėžtomis papildomoms paslaugoms, kaip aprašyta šiame dokumente, ir pagal dabartinius tarifus, kuriuos teikia jūsų „Microsoft“ paslaugų atstovas. Pasirinkę galimą papildomą paslaugą, mes atskaičiuosime šios paslaugos vertę iš savo kredito balanso, suapvalintu iki artimiausio vieneto.

### Reaktyviosios paslaugos

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai jomis naudojamosi pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaktyviosios paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Visa reaguojamojo pobūdžio pagalba teikiama nuotoliniu būdu.

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos	
<b>Patariamoji pagalba</b>	✓
<b>Problemų sprendimo pagalba</b>	✓
<b>Reaguojamojo pobūdžio paslaugų valdymas</b>	✓

Reaguojamojo pobūdžio paslaugos	
<b>Pagrindinės priežasties analizė</b>	<b>+</b>
<b>Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo papildinys</b>	<b>+</b>

✓ – Pridedama kaip bazinio paketo dalis.

+ – Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

**Konsultacinis palaikymas:** Telefonu teikiama pagalba IT profesionalams greitai išsprendžiamų (ne ilgiau nei per 6 val.) ir nenumatytų problemų atvejais. Teikiant konsultacinio palaikymo paslaugas gali būti teikiamos konsultacijos, teikiamos konsultacijos, perduodamos žinios; tokios paslaugos skirtos padėti jums diegti ir naudoti „Microsoft“ technologijas taip, kad būtų išvengta bendrų pagalbos problemų ir dėl to gali sumažėti sistemos gedimų tikimybė. Architektūra, sprendimų kūrimo ir pritaikymo scenarijai nėra laikomi konsultacinio palaikymo paslaugomis.

**Problemų sprendimo paslaugos:** Ši pagalba sprendžiant problemas, susijusias su specifiniais simptomais naudojant „Microsoft“ produktus, gali būti teikiama kaip konkrečios problemos, klaidos pranešimo ar funkcijų, kurios neveikia, kaip nurodyta „Microsoft“ produktuose, trikčių šalinimas. Įvykiai gali būti inicijuojami telefonu arba pateikiami per internetą. Palaikymo užklausas dėl paslaugų ir produktų, kurių netvarko atitinkamas paslaugų palaikymo portalas, perima „Microsoft Services“ žiniatinklio portalas.

Sunkumo apibrėžimai ir „Microsoft“ apskaičiuotas pradinis atsakymo laikas detalai aprašytas toliau pateiktose atsakymų lentelėse. Sąvoka „Atsakymas po pirmojo skambučio“ apibrėžiama kaip pirminis neautomatizuotas kontaktas telefonu arba el. paštu.

Jūsų prašymu galime bendradarbiauti su trečiųjų šalių technologijų tiekėjais, kurie padėtų išspręsti sudėtingų produktų sujungimo su daugeliu gamintojų problemas, tačiau tai yra trečiosios šalies pareiga remti produktą.

Atsižvelgiant į incidento svarbos lygį, nustatomas „Microsoft“ reagavimo lygis, numatomas pradinis reagavimo laikas ir jūsų pareigos. Jūs turite apibrėžti verslo poveikį savo organizacijai, pasikonsultavusi su mumis, „Microsoft“ priskirs atitinkamą svarbos lygį. Galite prašyti, kad sunkumo lygis pasikeistų įvykio metu, jei tai turėtų įtakos verslui.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p><b>1-ojo lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas.</p> <p>Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai<sup>1</sup> - Atsiliepiamas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepiamas į pirmąjį skambutį per vieną valandą ar greičiau</p> <p>Paskiriamas kritinių situacijų vadybininkas<sup>2</sup></p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą<sup>3</sup></p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą<sup>3</sup></p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p><b>A lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p> <p>Būtina imtis veiksmų per vieną valandą</p>	<p>Atsakymas į pirmą skambutį per valandą arba greičiau</p> <p>Kritinių situacijų incidentų sprendimas<sup>2</sup></p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą<sup>2</sup></p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą<sup>3</sup></p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p><b>B svarbos incidentai</b></p> <p>Vidutiniškas poveikis verslui:</p> <p>Nežymus sutrikimas ir nedidelis paslaugų kokybės pablogėjimas, tačiau darbą galima tęsti ribota apimtimi</p> <p>Būtina imtis veiksmų per dvi darbo valandas<sup>4</sup></p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per dvi valandas ar greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis<sup>4</sup></p>	<p>Atitinkamų išteklių prisidėti prie „Microsoft“ pastangų skyrimas</p> <p>Prieiga ir keitimų valdymo specialistų reagavimas per keturias darbo valandas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p><b>Svarba C</b></p> <p>Minimalus poveikis verslui:</p> <p>Verslas iš esmės funkcionuoja su nedideliais paslaugų sutrikimais ar be sutrikimų</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per keturias valandas ar greičiau</p> <p>Problema sprendžiama tik darbo valandomis<sup>4</sup></p>	<p>Pateikiama tiksli kontaktinio asmens informacija</p> <p>Reaguojama per 24 val</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
---------------------	------------------------	------------------------

Būtina imtis veiksmų per keturias darbo valandas<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Jūsų „Azure“ komponentų gedimo atveju nurodytas atsakymo laikas netaikomas „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure“ ryšių paslaugomis arba sąskaitų išrašymo ar prenumeratos valdymui.

<sup>2</sup> Kritinių situacijų vadybininkai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

<sup>3</sup> Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų išteklių arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

<sup>4</sup> Darbo valandos paprastai nustatomos nuo 09:00 iki 17:30 standartiniu vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius. Darbo valandos skirtingose šalyse gali šiek tiek skirtis.

**Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymas:** Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymas užtikrina palaikymo incidentų priežiūrą, siekiant laiku išspręsti problemas ir teikti kokybišką pagalbą. Užtikrinant reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymą visiems prašymams suteikti palaikymo paslaugas teikiamas paslaugų pristatymo valdymas.

Kaip parodyta pirmiau esančiose atsakymo į incidentus lentelėse, B ir C incidentų atveju paslauga teikiama klientui pateikus prašymą „Microsoft“ darbuotojui, kuris gavęs prašymą taip pat gali atlikti papildomus atnaujinimus. 1-ojo lygio ir A kategorijos svarbos incidentų atveju automatiškai inicijuojamas ir vykdomas eskalavimo procesas. Tokiu atveju paskirtasis „Microsoft“ darbuotojas yra atsakingas už tolesnę techninę pažangą ir privalo teikti naujausią informaciją apie būseną bei parengti veiksmų planą.

Jei norite gauti paslaugas ne darbo valandomis, galite pirkti papildomas reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo valandas.

**Esminės priežasties analizė:** Kai bus aiškiai paprašyta prieš incidentą uždaryti, mes atliksim struktūriškai analizuojant galimas vieno incidento priežastis arba kelias susijusias problemas. Jūs privalote bendradarbiauti su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. Pagrindinių priežasčių analizė yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms, ir už ją gali būti taikomi papildomi mokesčiai.

**Reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo plėtinys:** Norėdami užtikrinti reaguojamojo pobūdžio palaikymo valdymo paslaugas galite įsigyti papildomų paslaugos valandų. Atitinkami specialistai veiks nuotoliniu būdu, paslaugas teiks darbo valandomis raštu sudarytame susitarime nurodytoje laiko zonoje. Nuotolinės operatyviosios paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos jūsų šnekamąja kalba. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

## Paslaugų teikimo valdymas

Paslaugų pristatymo valdymas (SDM) yra įtrauktas į jūsų palaikymo tarnybas, nebent šiame dokumente arba jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Papildoma pristatymas valdymo paslaugos bus pridėtas perkant papildomas paslaugas arba išplėstines paslaugas bei sprendimus.

SDM paslaugas skaitmeninėmis priemonėmis teikia paskirtas klientų sėkmės paskyros vadybininkas. Toks įvardytas darbuotojas gali veikti nuotoliniu būdu arba vietoje Jūsų vietovėje.

**Paslaugų teikimo valdymas (SDM)**

Gali būti teikiamos tokios SDM paslaugos:

Paslaugų teikimo valdymo paslaugų tipai	Planas
<b>Pagalba kliento organizacijai</b>	✓
<b>Nurodymai dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių</b>	✓
<b>Programos plėtra ir valdymas</b>	✓
<b>Vieninga pagalbos įmonėms paslauga</b>	✓
<b>Debesies sėkmės programa</b>	+
<b>Debesies sprendimų architektas kūrėjas</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Ryšių su vadovais valdymas</b>	✓
<b>Paslaugų pristatymo valdymo papildinys</b>	+
<b>Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas</b>	+

✓ - Priedama kaip bazinio paketo dalis.

+ - Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.

✓<sup>1</sup> – Papildomos paslaugos kurias gali teikti „Microsoft“.

**Kliento organizacijos skatinimas:** Jūsų įvardytam Palaikymo paslaugos administratoriui teikiamos rekomendacijos ir informacija apie tai, kaip valdyti jūsų bendrojo palaikymo paslaugas ir paruošti jus naudotis skaitmeninėmis bendrojo palaikymo ir reaguojamojo pobūdžio paslaugomis.

**Rekomendacijos dėl „Microsoft“ produktų, paslaugų ir saugos naujinių:** Jums teikiama informacija apie numatytus produktus ir paslaugų charakteristikas ir pasikeitimus, ir „Microsoft“ technologijų saugumo biuleteniai.

**Programos plėtra ir valdymas:** Paslaugos, skirtos planuoti, siūlyti ir valdyti palaikymo programos paslaugas visoje jūsų organizacijoje, siekiant padėti jums gauti didesnės vertės iš jūsų investicijų į „Microsoft“ technologijas ir paslaugas. „Microsoft“ gali rekomenduoti įvairias paslaugas, skirtas padėti jums pasiekti pagrindinių verslo ir technologijos tikslų, išnaudoti jūsų pagrindinio paketo palaikymo pajėgumus ir tam tikras papildomas paslaugas, kokias jūsų organizacija gali įsigyti.

**Pasirengimas naudotis bendrojo palaikymo paslaugomis:** Veikla, skirta palaikyti jūsų naudojamą bendrojo palaikymo paslaugomis, taip pat pristatyti ir skatinti savitarnos pajėgumus internetiniame palaikymo portale, siekiant užtikrinti galimybę laiku naudotis bendrojo palaikymo paslaugomis.

**Debesies sėkmės programa:** Planavimo ir pristatymo paslaugos, skirtos jums padėti pasiekti konkrečių debesies tikslų, įgalinti jus greičiau įgyvendinti, priimti ir realizuoti „Microsoft“ debesų technologijų vertę.

**Debesies sprendimų architektas kūrėjas:** „Microsoft“ darbuotojas, kuris specializuojasi kūrimo srityje, teikiantis strategines konsultacijas ir rekomendacijas dėl galimų inovacijų diegimo spartinimo ir veiksmingumo didinimo programinės įrangos kūrimo ciklo laikotarpiu. Tokį darbuotoją „Microsoft“ gali paskirti atsižvelgdamas į sąlygas.

**Ryšių su vadovais valdymas:** Veikla, skirta užtikrinti, kad „Microsoft“ palaikymo komandos veikla būtų suderinta su jūsų organizacijos strateginiais prioritetais, ir tokia komanda palaikytų ryšius su pagrindiniais verslo ir technologijų sprendimus priimančiais vadovais.

**Paslaugų pristatymo valdymo papildinys:** Galite nuspręsti pirkti papildomus individualius SDM išteklius, kad galėtumėte teikti paslaugų pristatymo valdymo paslaugas, pagal iš anksto numatytą darbo apimtį, kuri šiame dokumente nėra aiškiai apibrėžta. Ši paslauga taip pat teikiama atsižvelgiant į turimus „Microsoft“ išteklius. Tokie darbuotojai dirba nuotoliniu būdu arba vietoje jūsų vietovėje. Jei paslauga teikiama vietoje, taikomi toliau nurodyti apribojimai.

**Įmonėje teikiamų paslaugų valdymas:** Jūsų kliento sėkmės paskyros valdymo specialistas gali atvykti į įmonę, tačiau už tokius apsilankymus gali tekti sumokėti papildomą mokestį. Ši paslauga teikiama priklausomai nuo „Microsoft“ išteklių.

### 2.3 Išplėstinės paslaugos ir sprendimai

Šalia paslaugų, teikiamų pagal pagrindinį paketą arba kaip papildomos paslaugos, galima įsigyti toliau nurodytas papildomas paslaugas ir sprendimus. Patobulintos paslaugos ir sprendimai galimi už papildomą mokestį ir gali būti apibrėžti jūsų Darbo užsakyme nurodytame Priede.

Paslauga	Planas
<b>Patobulinta specialioji inžinerija</b>	+
<b>Bendras greitesnis reagavimas</b>	+
<b>Greitas reagavimas</b>	+
<b>„Azure“ įvykių valdymas</b>	+
<b>„O365 Engineering Direct“</b>	+
<b>Kūrėjo palaikymas</b>	+ <sup>1</sup>
<b>„GitHub Engineering Direct“</b>	+
<b>Svarbiausiųjų funkcijų palaikymas</b>	+
<b>„Azure Engineering Direct“</b>	+
<b>„Microsoft“ atsakas į kibernetinio saugumo incidentą</b>	+

+ - *Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti.*

+<sup>1</sup> - *Papildoma paslauga, kurią galima įsigyti iki riboto maksimalaus kiekio.*

## **Patobulinta specialioji inžinerija**

**Patobulinta specialioji inžinerija (EDE):** A Pasirinktinė paslauga, užtikrinanti išsamią ir nuolatinę techninę pagalbą klientams, naudojantiems sudėtingus scenarijus. Šis pasiūlymas pritaikytas kliento poreikiams ir rezultatams, paskiriant tam tikrą inžinierių, kuris gerai išmano kliento aplinką ar sprendimą ir padeda siekti kliento verslo tikslų, be kita ko, tokių kaip darbo krūvio optimizavimas, pritaikymas ar palaikymas. EDE paslaugos gali būti perkamos pagal iš anksto nustatytus pasiūlymus arba kaip užsakytų valandų paketas, kuris gali būti naudojamas tam tikros apimties aktyvioms paslaugoms teikti.

Perkant kaip valandas, suteiktos ar išnaudotos EDE paslaugos atimamos iš jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Iš anksto apibrėžti EDE pasiūlymai yra pritaikyti jūsų aplinkai ir padės pasiekti norimą rezultatą. Šiuose pasiūlymuose nurodytos privalomos įdiegti privalomos iš anksto apibrėžtos aktyvios paslaugos.

Toliau išvardytos pagrindinės EDE paslaugų teikimo sritys:

- padėti įsigilinti į dabartinius ir būsimus jūsų verslo poreikius ir surinkti visą informaciją apie jūsų informacinių technologijų aplinkos konfigūraciją efektyvumui optimizuoti.
- dokumentuoti ir dalytis su jumis rekomendacijomis dėl su palaikymo paslaugomis susijusių rezultatų (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų) naudojimo
- užtikrinti jūsų atliekamų diegimo ir vykdymo veiksmų suderinamumą su dabar naudojamomis ir numatytomis įdiegti „Microsoft“ technologijomis.
- tobulinti jūsų IT komandos techninius ir operacinius įgūdžius.
- kurti ir taikyti strategijas, padedančias užkirsti kelią būsimiems incidentams, taip pat padidinti jūsų numatytų „Microsoft“ technologijų pasiekiamumą.
- padėti nustatyti pagrindinę pasikartojančių incidentų priežastį ir teikti rekomendacijas, kad būtų išvengta tolesnių nustatytų „Microsoft“ technologijų sutrikimų

Nepriklausomai nuo to, kaip įsigyjama EDE, ištekliai paskirstomi, nustatomi pagal prioritetus ir priskiriami remiantis šalių susitarimu, pasiektu per pradinį susitikimą, ir dokumentuojami kaip paslaugų teikimo planavimas. Daugiašalis klientas turi priskirti EDE prie vietos, kurioje sudaroma sutartis, prieš pradėdamas planuoti paslaugų teikimą.

### **Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai**

- Turite turėti galiojančią „Microsoft Bendro greitesnio reagavimo sutartį, kad galėtumėte palaikyti jums teikiamas EDE paslaugas. Jei jūsų „Microsoft Unified Support Services“ sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, EDE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- EDE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius.
- EDE paslaugos skirtos konkrečioms „Microsoft“ produktams ir technologijoms, kurias pasirenkate ir kurios išvardytos Darbo užsakyme.

- EDE paslaugos teikiamos vienoje numatytoje palaikymo vietoje, kuri nurodyta jūsų Darbo užsakyme.
- EDE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai darbų vykdymo vietoje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.

**Reaktyvioji patobulinta paskirtoji inžinerija (REDE):** Nuodugnus ir nuolatinis techninis dalyvavimas, orientuotas į spartesnę reaktyviosios pagalbos incidentų, susijusių su konkrečiais jūsų pasirinktais „Microsoft“ produktais ir internetinėmis paslaugomis, nurodytais jūsų darbo užsakyme, sprendimą. REDE paslaugas teiks paskirtas inžinierius, kuris įgis išsamių žinių apie „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų naudojimą jūsų aplinkoje. Panaudotos ir pateiktos REDE paslaugų valandos išskaitomos iš jūsų bendro įsigytų valandų skaičiaus.

Pagrindinės EDE paslaugų teikimo sritys:

- Surengti pradinį susitikimą, skirtą prioritetams ir rekomendacijoms aptarti. Šio susitikimo rezultatai bus įrašyti jūsų paslaugų teikimo plane.
- Dalyvauti sprendžiant 1-ojo lygio ir A lygio svarbos palaikymo incidentus.
- Jūsų prašymu dalyvauti sprendžiant kito sunkumo palaikymo incidentus.
- Bendradarbiauti su Paslaugų teikimo valdymo ir Reaktyvaus palaikymo valdymo ištekliais, taip pat kitais „Microsoft“ ištekliais, dalyvaujančiais palaikymo incidentų veikloje, kad padėtumėte veiksmingai ir efektyviai spręsti reaktyvaus palaikymo incidentus ir planuoti būsimų incidentų prevenciją.
- **Reaktyviosios paslaugos**
  - Plėtoti ir palaikyti išsamias žinias apie mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimą jūsų aplinkoje ir įtraukti šias žinias į savo veiklą, susijusią su palaikymo incidentų sprendimu.
  - Teikti „Microsoft“ techninės pagalbos inžinieriams informaciją apie mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimą jūsų aplinkoje.
  - Teikti pažangias trikčių diagnostikos ir derinimo žinias, padedant greičiau spręsti palaikymo incidentus.
  - Jei įmanoma, atlikti pagrindinių priežasčių analizę, susijusią su „Microsoft“ produktais ir internetinėmis paslaugomis, ir pateikti rekomendacijas, kaip panašias problemas būtų galima sumažinti ateityje.
  - Be to, prireikus REDE inžinierius gali pasitelkti papildomus techninius išteklius.
- **Aktyvios paslaugos**
  - Dokumentuoti ir dalytis su jumis rekomendacijomis dėl aktyvių palaikymo paslaugų naudojimo (pvz., palaikomumo peržiūrų, būklės patikrinimų, seminarų ir rizikos vertinimo programų), siekiant nustatyti galimybes pagerinti veikimo laiką ir sumažinti svarbiausių verslo funkcijų sutrikimus.
  - Jūsų prašymu REDE inžinierius gali atlikti sutartas aktyvias paslaugas.

## Su konkrečiomis paslaugomis susijusios būtinosios sąlygos ir apribojimai

- Kad mes galėtume jums teikti REDE paslaugas turite sudaryti ir „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutartį, ir užtikrinti jos galiojimą. Jei jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, REDE paslaugos teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.
- Be „Microsoft“ techninių sprendimų specialistų skiriamas REDE inžinierius, atsakingais už palaikymo incidentų sprendimą.
- REDE paslaugos teikiamos įprastomis darbo valandomis nuo 9.00 iki 17.30 val. vietos standartiniu laiku, išskyrus švenčių dienas ir savaitgalius.
- REDE paslaugos teikiamos nurodytoje (-ose) pagalbos vietoje (-ose), kurioje (-iose) tokios paslaugos įsigytos, kaip nurodyta jūsų darbo užsakyme.
- REDE paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, jei iš anksto raštu nesusitarta kitaip. Tais atvejais, kai dėl apsilankymų vietoje susitariama abipusiu susitarimu ir už juos iš anksto nesumokama, mes išrašysime jums sąskaitą už pagrįstas kelionės ir kitas išlaidas.
- REDE paslaugos nekeičia reaktyviosios pagalbos incidentų reagavimo laiko, taikomo pagal kitus „Microsoft“ palaikymo pasiūlymus.

## Jūsų pareigos

REDE paslaugų naudos optimizavimas priklauso nuo to, ar įvykdysite šias pareigas. Jei nesilaikysite toliau nurodytų pareigų, gali vėluoti paslaugų teikimas arba gali būti apsunkintas mūsų gebėjimas teikti paslaugas.

- Suteiksite REDE inžinieriui orientacines žinias, mokymus, dokumentaciją ir kitus reikalingus pranešimus, kad galėtumėte išsamiai susipažinti su mūsų produktų ir internetinių paslaugų naudojimu savo aplinkoje.
- Turite inicijuoti prašymus teikti pagalbą sprendžiant incidentus ir aktyviai dalyvauti mums diagnozuojant ir sprendžiant palaikymo incidentus.
- Privalote veikti kaip savo aplinkos administratorius.
- Paprašius privalote pateikti trikčių diagnostikos informaciją (pvz., derinimo ir sekimo žurnalo failus).

## Bendras greitesnis reagavimas

**Bendras greitesnis reagavimas:** Bendrojo greitesnio reagavimo paslaugos (UER) užtikrina greitesnį reagavimo palaikymą jūsų produktams ir debesijos paslaugoms, užtikrinant greitesnį visų kritinių situacijų incidentų („kritinių situacijų“) nukreipimą ir priskiriant jums paskirtus išteklius iš pagreitinto incidentų valdymo komandos, kad būtų galima pagerinti reagavimo į incidentus valdymą. Klientai gali įsigyti bendrojo greitesnio reagavimo paslaugą papildomai prie „Unified Enterprise“ bazinės palaikymo sutarties arba pridėti ją bet kuriuo aktyvios „Unified Enterprise“ bazinės palaikymo sutarties galiojimo metu.

Norėdami gauti „Microsoft“ produktų ir debesijos paslaugų UER pagalbą, turite pranešti apie incidentą telefonu arba internetu. Jei pradėta spręsti 1-ojo lygio arba A svarbos lygio užklausa, jūsų užklausa dėl problemų sprendimo pagalbos bus automatiškai nukreiptos nustatant ilgesnį atsako laiką, o vyresniojo incidentų vadybininko komanda bus automatiškai paskirta valdyti incidentą.

**Pagreitintas incidentų valdymas:** Pagreitinto incidentų valdymo paslauga teikiama ištisą parą, visas dienas visiems 1 arba A svarbos lygio užklausų sprendimo pagalbos prašymams. Klientams priskiriami konkretūs darbuotojai, išmanantys kliento verslo tikslus ir aplinką. Šie darbuotojai skiriami kartu su techninio sprendimo specialistais ir yra atsakingi už visų kritinių situacijų incidentų sprendimą, kad jos būtų laiku išspręstos ir užtikrinta aukšta pagalbos teikimo kokybė. Su klientui paskirtais pagreitinto incidentų valdymo komandos darbuotojais galima tiesiogiai susisiekti el. paštu 24 valandas per parą ir visomis savaitės dienomis, jis užtikrina nuolatinę techninę pažangą, teikdamas jums informaciją apie padėtį, atnaujinimus ir veiksmų planą.

Bet kokio 1 svarbos lygio incidento atveju greitesnio incidentų valdymo komandos narys taip pat atliks peržiūrą po incidento kartu su klientu, klientų aptarnavimo vadybininku ir kitais Jūsų paskyros komandos nariais, kad sustiprintų Jūsų verslą ir užkirstų kelią būsimiems trikdžiams ir problemoms. Susitikimo metu greitesnio incidentų valdymo komandos narys pateikia reagavimo į incidentus apžvalgą, įskaitant pasiekimus ir tobulintinas sritis, ir kartu su jūsų klientų aptarnavimo abonentų administratorius parengs rekomendacijas, kaip ištaisyti padėtį, kad būtų galima aktyviai mažinti būsimų atvejų skaičių ir tobulinti jūsų sprendinius.

Pagrindinių priežasčių analizė (Root Cause Analysis, RCA) yra prieinama tik tam tikroms „Microsoft“ technologijoms ir gali būti papildomai apmokestinta. RCA nėra „Unified Enhanced Response“ paslaugos dalis, tačiau įvykus incidentui jos gali paprašyti CSAM arba sustiprinto incidentų valdymo grupės nariai. Greitesnio incidentų valdymo komandos narys jus informuos, ar galima atlikti RCA, susijusią su paveikta „Microsoft“ technologija, ar už RCA atlikimą bus taikomas papildomas mokestis, ir kartu su CSAM inicijuos RCA, jei ją galima atlikti ir jei klientas to aiškiai prašo iki incidento išsprendimo. Būsime atsakingi už bendradarbiavimą su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte medžiagą, pavyzdžiui, prisijungimo failus, tinklo įrašus ar kitą diagnostinę informaciją, reikalingą RCA užbaigti.

Kad jūsų greitesnio incidentų valdymo komandos narys susipažintų su jūsų tikslais ir aplinka, turite pateikti dokumentus, jei to prašoma, ir dalyvauti įvadiniame susitikime per pirmąsias 60 sutarties galiojimo dienų.

Šie ištekliai bus naudojami nuotoliniu būdu. Greitesnio incidentų valdymo paslauga teikiama anglų, kinų ir japonų kalbomis. Šiame pasiūlyme nėra galimybės teikti greitesnio incidentų valdymo paslaugas pagal regionuose ribojamus, pilietybės reikalaujamus ar patvirtintus teikimo išteklius.

UER reaguojamojo pobūdžio paslaugos padeda išspręsti problemas „Microsoft“ aplinkoje ir paprastai yra sunaudojamos pagal pareikalavimą. Toliau pateikiamos reaktyviosios paslaugos yra įtrauktos kaip reikalingos šiuo metu palaikomiems „Microsoft“ produktams ir internetinėms paslaugoms, nebent jūsų Darbo užsakyme nurodyta kitaip. Visa reaguojamojo pobūdžio pagalba teikiama nuotoliniu būdu. Be pagal poreikį teikiamų reaguojamojo pobūdžio paslaugų jūsų greitesnio incidentų valdymo komandai ir CSAM nustatytos valandos, skirtos reaguojamojo pobūdžio pagalbos valdymui ir paslaugų teikimo valdymui, yra įtrauktos į įvadinę veiklą, kas ketvirtį vykstančius susitikimus su greitesnio incidentų valdymo komanda ir 1 svarbos lygio (Sev 1) peržiūras po incidento. Papildomi ar dažnesni susitikimai galimi pateikus prašymą ir gavus išankstinį „Microsoft“ sutikimą, jei turite išteklių, jei nuspręsite įsigyti papildomų valandų, kad jūsų greitesnio incidentų valdymo komanda ir klientų sėkmės klientų aptarnavimo vadybininkas užtikrintų papildomą reaguojamojo pobūdžio pagalbos valdymą ir paslaugų teikimo valdymą

UER reikia įsigyti tik priimančiosios šalies vietai, jei klientas yra sudaręs daugiašalę bendrąją sutartį. Teikiant reaguojamojo pobūdžio patobulintus sprendimus visos UER paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu kitose vietose, išskyrus Priimančiosios šalies vietą, išskyrus įtrauktas paslaugų teikimo valdymo valandas, kurias skiria Priimančioji šalis ir valdo Priimančiosios šalies klientų sėkmės abonentų administratorius.

Bendrojo greitesnio atsako svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p><b>1-ojo lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas.</p> <p>Būtina nedelsiant imtis veiksmų</p>	<p>„Azure“ komponentai<sup>1</sup></p> <p>- Atsiliepiamas į pirmąjį kvietimą per 15 min. ar greičiau</p> <p>Visi kiti produktai ir paslaugos – Atsiliepiamas į pirmąjį skambutį per 30 minučių ar greičiau</p> <p>Vyresnysis incidentų vadybininkas<sup>2</sup> priskiriamas automatiškai</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą<sup>3</sup></p> <p>Operatyvus problemos perdavimas „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą<sup>3</sup></p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>
<p><b>A lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėja paslaugų kokybė</p> <p>Reikia sureaguoti per 30 minučių</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 30 minučių ar greičiau</p> <p>Vyresnysis incidentų vadybininkas<sup>2</sup> priskiriamas automatiškai</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą<sup>2</sup></p>	<p>Atitinkamų išteklių skyrimas, kad darbas būtų vykdomas kasdien visą parą<sup>3</sup></p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p> <p>Pateikiama telefonu arba internetu</p>

<sup>1</sup> Nurodytas reagavimo laikas, skirtas „Azure“ komponentams, netaikomas JAV vyriausybės debesies „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, A40, „Azure Media Service“, „Azure Stack“, „Test Base for M365“, „Microsoft Mesh“ arba „Universal Print“.

<sup>2</sup> Greitesnio incidentų valdymo darbuotojai padeda rasti skubų problemos sprendimą nagrinėdami atvejį, perduodami jį spręsti aukštesniu lygiu, paskirdami problemos sprendimui atitinkamus išteklius, ir koordinuodami veiklą.

<sup>3</sup> Mums gali reikėti sumažinti svarbos lygį, jei nesugebėjote suteikti pakankamų specialistų arba nesugebėjote tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

## Greitas reagavimas

**Greitas atsakas:** „Rapid Response“ teikia pagreitintą reaktyviąją pagalbą Jūsų debesijos paslaugoms, nukreipdama pagalbos incidentus techniniams ekspertams ir prireikus įsitraukdama į debesijos paslaugų operacijų komandas.

Norėdami gauti „Microsoft Azure“ komponentų greitojo reagavimo paslaugas, turite registruoti incidentą atitinkamame debesijos paslaugų portale. Jūsų problemų sprendimo palaikymo užklauskos bus tiesiogiai nukreipiamos į greitojo reagavimo pagalbos eilę, kurioje dirba specialiai paskirta inžinierių komanda, turinti patirties debesijos paslaugų srityje. Nors incidentams išspręsti gali prireikti standartinių produktų

pagalbos specialistų, pirmiausia už incidentus ištisą parą, visus metus atsakinga yra greitojo reagavimo darbo grupė.

Jūsų „Azure“ komponentų problemų sprendimo reagavimo laikas nurodytas lentelėje toliau ir yra ilgesnis už numatomą bazinio paketo pagalbos teikimo laiką. Greitasis reagavimas netaikomas šioms paslaugoms: „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Universal Print“, „Test base for M365“, ar „Microsoft Mesh“.

Greitojo reagavimo paslauga perkama atsižvelgiant į turimus išteklius. Daugiau informacijos apie galimybę įsigyti šią paslaugą galite rasti pas klientų sėkmės paskyros vadybininko.

„Greito atsako“ svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
<p><b>1-ojo lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia sureaguoti per 15 minučių</p>	<p>Pirmas atsakas į skambutį per 15 min ar mažiau</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą<sup>1</sup></p> <p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų<sup>2</sup></p> <p>„Microsoft“ sparčiai didėja debesų paslaugų operacijų komandoms</p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu<sup>1</sup></p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p><b>A lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Paslaugų teikimas trinka arba labai pablogėjo paslaugų kokybė</p>	<p>Jeigu reikia, pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

<sup>1</sup> Jei negalėtume užtikrinti reikiamų išteklių ar atsakymų tolesniems bandymams išspręsti problemą, prieinamumas visą parą visus metus gali būti apribotas

<sup>2</sup> „Greito atsako“ problemų sprendimo palaikymo paslaugos siūlomos tik anglų ir japonų kalbomis.

## „Azure“ renginių valdymas

**„Microsoft Azure“ renginių valdymas (angl. Microsoft Azure Event Management, AEM):** AEM užtikrina geresnę aktyvią ir reaktyvią pagalbą klientams svarbių verslo įvykių metu.

Prieš prasidedant nustatytam įvykio laikotarpiui, AEM komanda atliks įvykio ir taikomo sprendimo vertinimą, pateiks rekomendacijas nustatyta rizikai sumažinti ir nustatytu įvykio laikotarpiu bus pasiekama 24 val. per parą.

Apibrėžtą kritiškai svarbų verslo įvykį laikome atitinkamu momentu laike kliento numatytą veiklą, kuri kelia didelę riziką ir (arba) daro didelį poveikį klientui, todėl reikia aukštesnio paslaugų prieinamumo ir našumo lygio.

Kritiškai svarbių verslo įvykių pavyzdžiai:

- numatoma didelė apkrova esamam sprendimui
- naujos funkcijos įdiegimas į esamą „Azuro“ sprendimą
- naujo sprendimo „Azure“ diegimas
- migravimas iš vietinio ar kito debesijos paslaugų teikėjo į „Azure“

AEM teikia pagalbos paslaugą renginių metu, kurie rengiami naudojant pagrindines „Microsoft Azure“ paslaugas. Kiekvienam renginiui skirtas vienas „Azure“ sprendimas; jei palaikymą reikia teikti keliems „Azure“ sprendimams, klientas turi įsigyti pagalbą papildomiems įvykiams. „Azure“ sprendimas apibrėžiamas kaip „Azure“ prenumeratų ir „Azure“ išteklių rinkinys, susietas su bendrais verslo rezultatais, kad klientams būtų teikiami produktai ar paslaugos. AEM įvertins kliento sprendimą per įvykio išankstinio vertinimo laikotarpį ir raštu informuos klientą apie nustatytą riziką.

Ruošdamasi įvykiui AEM komanda:

- vertina ir susipažįsta su jūsų sprendimu.
- nustato galimas problemas ir riziką, veikiančią veikimo laiką ir stabilumą.
- atlieka pajėgumų ir atsparumo peržiūras „Azure“ platformoje.

AEM pateikia raštiškus vertinimo rezultatų dokumentus, įskaitant veiksmus, kuriais siekiama sumažinti galimą riziką, turinčią įtakos veikimo laikui ir stabilumui.

Kritiniams verslo įvykiams gali būti suteikiama iki penkių (5) kalendorinių dienų iš eilės; klientai gali pasirinkti įsigyti palaikymo paslaugas tiek kritinių verslo įvykių, kiek reikia, kad jie vyktų iš eilės ir padengtų visą numatyto poreikio laikotarpį, jei jis ilgesnis nei penkios (5) kalendorinės dienos iš eilės.

„Azure“ renginių valdymas priklauso nuo turimų išteklių, todėl dėl informacijos apie turimus išteklius kreipkitės į klientų aptarnavimo vadybininką. Pagalba teikiama tik kritinės svarbos verslo įvykiams, kurie buvo suplanuoti iš anksto ir raštu patvirtinti likus ne mažiau kaip 8 kalendorinėms savaitėms iki įvykio pradžios, nebent „Microsoft“ sutiktų. „Microsoft“ gali savo nuožiūra sumažinti prieš įvykį atliekamo vertinimo apimtį, jei nusprendžiama teikti palaikymo paslaugas įvykiui, apie kurį pranešama vėliau. AEM gali būti atšaukta, jei klientas nesugeba suteikti tinkamų išteklių arba reaguoti per visą AEM paslaugos teikimo laikotarpį.

AEM gali naudotis tik tie klientai, kurie turi sprendimus „Azure“ viešajame debesyje. AEM neprieinama klientams, turintiems „Azure“ vyriausybės arba nepriklausomo debesies aplinką. AEM teikiama tik anglų kalba ir neteikiama jokių pagalbinių paslaugų vietos kalba.

Dėl „Azure“ debesijos sprendimų, renginio metu su renginiu susijusios įvykių tvarkymo užklauskos turėtų būti pateikiamos per „Microsoft Azure“ portalą, į įvykio aprašymą įrašant „AEM“.

Svarba ir situacija	Mūsų numatytas atsakas	Jūsų numatytas atsakas
---------------------	------------------------	------------------------

<p><b>1-ojo lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos gedimas:</p> <p>Rizika visam verslui. Visiškas kritiškai svarbios programos ar sprendimo praradimas</p> <p>Prarastas vienas pagrindinių verslo procesas, ir darbo tęsti nebegalima</p> <p>Reikia sureaguoti per 15 minučių</p>	<p>Į pirmąjį skambutį reaguojama per 15 minučių ar trumpiau ir greitai perduodama informacija „Microsoft“<sup>2</sup></p> <p>Kritinių situacijų valdytojas priskiriamas per 30 minučių ar trumpiau.</p> <p>Nepertraukiamas darbas kasdien visą parą<sup>1</sup></p>	<p>Jeigu reikia, mūsų prašymu, siunčiamas pranešimas jūsų vyresniesiems vadovams</p> <p>Atitinkamų išteklių skyrimas nepertraukiamam darbui užtikrinti 24x7 režimu<sup>1</sup></p> <p>Greita prieiga ir atsakas</p>
<p><b>A lygio svarba</b></p> <p>Verslui svarbios sistemos veiklos sutrikimas:</p> <p>Sutrinka arba labai pablogėja paslaugų kokybė</p>	<p>Prieiga prie „Microsoft“ patyrusių specialistų ir greitas perdavimas problemas spręsti „Microsoft“ produktų grupėms</p> <p>Palaikymo inžinierių, turinčių žinių apie sprendimo konfigūraciją, įtraukimas. Jeigu taikoma, tokie inžinieriai gali padėti ir racionalizuoti incidento valdymo procesą</p> <p>Jeigu reikia, siunčiamas pranešimas mūsų vyresniesiems vadovams</p>	

<sup>1</sup> „Microsoft“ gali tekti sumažinti svarbos lygį nuo teikiamo visą parą, jei nesugebėjote suteikti pakankamai specialistų arba tinkamai reaguoti, kad galėtume toliau spręsti problemą.

<sup>2</sup> AEM palaikymo paslaugos teikiamos tik anglų kalba.

Po renginio „Microsoft“ pateikia visų per paskesnio palaikymo langą registruotų atvejų santrauką, ir užtikrins, kad tokie atvejai būtų išspręsti.

## Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos

**Tiesioginė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos:** Teikia darbo krūvio palaikymo paslaugas „Microsoft Office 365“ kūrimo naudotojams ar kitiems naudotojams, kuriems suteikiama pirmenybinė prieiga prie „Office 365“ techninės pagalbos komandos. Paslauga gali naudotis registruotas naudotojas ar naudotojai, paslauga yra mokama ir apibrėžta jūsų Darbo užsakyme nurodytame priede.

## Kūrėjo palaikymas

**Kūrėjo palaikymo („Developer Support“) paslauga:** Teikia įvairiapusę aktyvią paramą, pagrįstą giliomis debesų technologijų, produktų ir techninėmis žiniomis viso kūrimo proceso metu kūrėjams, kurie kuria, diegia ir palaiko programas „Microsoft“ platformoje. Programuotojo pagalba yra visapusiška parama, klientams užtikrinant debesijos architektūros, pažeidžiamumo vertinimų, ALM/DevOps sprendimų, saugumo kūrimo gyvavimo ciklo, kodo peržiūrų, našumo ir stebėsenos, programų modernizavimo, daiktų interneto (IoT) diegimo ir valdymo, mokymo ir testavimo paslaugas. „Developer Support“ galima įsigyti už papildomą mokestį.

## **„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba („GitHub Engineering Direct“)**

**„GitHub“ tiesioginė inžinerinė pagalba:** Klientams suteikiama prioritėtinė prieiga prie paskirtos „GitHub“ palaikymo komandos ir „GitHub“ klientų patikimumo inžinieriaus (CRE). Be to, pagal „GitHub“ tiesioginės inžinerinės pagalbos pasiūlymą numatytos ketvirtinės peržiūros, įskaitant aktyvias rekomendacijas, pagrįstas sveikatos patikrinimais ir bilietų analize.

## **Svarbiausių funkcijų palaikymas**

**Veikimui svarbiausių funkcijų palaikymas:** Teikia aukštesnio lygio palaikymą nustatytam „Microsoft“ produktų ir internetinių paslaugų rinkiniui, kuris yra jūsų užduoties kritinis sprendimas, kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme. Parama ypatingos svarbos misijai (SfMC) teikiama pagal individualią paslaugų programą, kurią galima gauti už papildomą mokestį ir kuri apibrėžiama Priede, nurodytame jūsų Darbo užsakyme. Turite turėti galiojančią „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutartį, kad galėtumėte palaikyti jums teikiamas SfMC paslaugas. Jei Jūsų „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų sutarties galiojimas baigiasi arba ji nutraukiama, SfMC paslaugas teikimas jums bus nutrauktas tą pačią dieną.

## **„Azure Engineering Direct“**

### **„Azure Engineering Direct“:**

#### **1. Apžvalga ir taikymo sritis**

„Azure Engineering Direct“ (AED) teikia patobulintą kliento „Microsoft Azure“ gamybinės aplinkos palaikymą, įskaitant galimybę naudotis prioritėtine prieiga tiesiogiai prie „Azure“ paslaugų inžinierių komandos.

AED tikslas – paspartinti vertės iš „Azure“ paslaugų gavimo laiką, pasitelkiant AED komandos stiprius techninius įgūdžius, gilią kliento žinias ir gebėjimą įtraukti pagrindinę „Azure“ inžinerijos organizaciją. Tai leidžia AED ginti klientų interesus inžinerijos srityje ir suteikti jiems pritaikytą patirtį, kad geriau atitiktų jų techninius verslo poreikius.

Ši išplėstinė palaikymo paslauga bus teikiama tik visiems kliento teisėtai licencijuotiems, komerciškai išleistiems ir visuotinai prieinamiems „Microsoft Azure“ produktams ir debesijos paslaugų prenumeratams, kaip nurodyta Darbo užsakymo A priede, kuriuos klientas arba kliento filialas įsigijo: i) pagal A priede nurodytas licencijavimo registracijas ir sutartis; ir ii) šio Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu. Ši nuostata netaikoma produktams ar prenumeratams kurias įsigijo bet kuri šalis, kuri nėra Kliento filialo dalis, nuo Palaikymo pradžios datos, kurios toliau vadinamos registruotomis prenumeratomis.

„Microsoft“ bendrojo palaikymo mokesčiai už išplėstinio palaikymo paslaugas nustatomi taikant pakopinę tarifų struktūrą, kartu su bendra kliento galiojančių licencijuotų, komerciškai išleistų ir visuotinai prieinamų „Microsoft Azure“ produktų ir „Azure“ debesijos paslaugų prenumeratų, kaip nurodyta darbo užsakymo A priede, verte kiekvienais metais (toliau kartu – įvertintos produktų išlaidos), siekiant apskaičiuoti kliento „Microsoft“ bendrojo palaikymo „Azure Engineering Direct“ mokesčius už palaikymo laikotarpį, kaip aprašyta kliento darbo užsakyme.

Jei kliento įvertintos produkto išlaidos sutarties sudarymo metu yra lygios 60 000 000 USD (šešiasdešimt milijonų JAV dolerių) arba didesnės arba jei užsakovas nusprendžia sumokėti išplėstinių funkcijų apatinę kainą, kaip nurodyta darbo užsakyme, užsakovas turi teisę visą sutarties laikotarpį naudotis visomis 2.1 ir 2.2 skirsnuose išvardytomis funkcijomis, kurios toliau apibrėžiamos kaip „Išplėstinių funkcijų klientai“. Visi kiti klientai turi teisę naudotis tik 2.1 skyriuje išvardytomis funkcijomis.

Per pirmąsias šešiasdešimt (60) darbo užsakymo dienų AED bendradarbiaus su klientu, kad įjungtų kliento įregistruotas prenumeratas. Per pirmąsias šešiasdešimt dienų vykdoma tik įvadinė veikla, kurios tikslas – susipažinti su kliento verslo ir techniniais poreikiais. Kad AED komanda galėtų susipažinti su kliento tikslais, verslu, projektais ir aplinka, klientas turi pateikti dokumentus, jei to prašoma, ir per pirmąsias šešiasdešimt (60) sutarties galiojimo dienų dalyvauti įvadinėje veikloje.

Šios išplėstinio palaikymo paslaugos netaikomos, be kita ko, tokioms technologijoms: „US Gov Clouds“, „Azure StorSimple“, „GitHub AE“, „Azure Communication Services“ arba „Billing & Subscription Management“, A40, „Azure Media Services“, „Azure Stack“, „Test Base for M365“, „Microsoft Mesh“ arba „Universal Print“.

## 2. Funkcijos

Aktyvaus reagavimo scenarijų atveju užklauskos turėtų būti inicijuojamos per palaikymo atvejį, naudojant problemų sprendimo palaikymo paslaugą (PRS), kaip nurodyta kliento Darbo užsakyme nurodytame paslaugos aprašyme. Atkreipkite dėmesį, kad taikomas standartinis numatomas atsakymo laikas. Prireikus pagalbos atvejai bus perduodami specializuotoms komandoms, kurios teiks papildomą pagalbą.

AED vadovaujasi incidento sunkumo apibrėžtimis, numatomu pradiniu reagavimo laiku ir pateikimo reikalavimais, kurie išsamiai aprašyti kliento Darbo užsakyme. Iš pradžių į „Azure“ incidentus reaguos „Azure“ greitojo reagavimo palaikymo inžinieriai, kaip nurodyta kliento darbo užsakyme nurodytame paslaugos aprašyme..

Šie techninės pagalbos inžinieriai įvertins ir nustatys, ar reikalingi papildomi techniniai ištekčiai incidentui, susijusiam tik su kliento registruotomis prenumeratomis, išspręsti, ir, jei reikia, perduos jį AED ir, jei reikia, pasitelks papildomas atitinkamas produktų grupės paslaugų inžinerijos grupes, kad nedelsiant padėtų išspręsti incidentą.

### 2.1 Teikiama visiems klientams:

**Tiesioginė inžinierių pagalbos sąsaja:** Šių paslaugų tikslas – palaikyti ir palengvinti neatidėliotinus klientų poreikius, kad būtų galima nustatyti remonto prioritetus ir paspartinti pritaikymą.

- „Azure Engineering“ palaikymas AED bendradarbiaus su kliento debesų operacijų komanda, kad pasiektų teigiamų rezultatų projektuose, susijusiuose su registruotomis prenumeratomis, pagrįstomis supratimu apie jų pėdsaką „Azure“, kad būtų galima atblokuoti klientus ir greičiau sumažinti poveikį.
- Inžinierių vadovaujamas krizių valdymas. Jei „Azure“ greitojo reagavimo pagalbos inžinieriai perdavė incidentą AED, AED bendradarbiaus su „Azure“ paslaugų komandomis, kad būtų galima greičiau pasitelkti „Azure“ ekspertus ir užtikrinti naujausią bendravimą ir krizių valdymą, užtikrinant prieinamumą bet kuriuo metu visą parą, kad greičiau būtų sušvelninti padariniai. „Azure“ greitojo reagavimo pagalbos inžinieriai gali perduoti AED incidentus, kuriems taikoma „Azure“ greitojo reagavimo sutartis.
- Koordinuotas problemų valdymas. AED bendradarbiaus su klientų ir „Azure“ paslaugų komandomis, kad užkirstų kelią kritinių klientų incidentų pasikartojimui, vykdydama tikslinį remontą, kuris pagerins kliento infrastruktūros atsparumą ir „Azure“ platformos stabilumą, kad

būtų užtikrintas uždaras ciklas. AED taikoma pagrindinių priežasčių analizės (RCA) paslauga, nurodyta kliento Darbo užsakyme pateiktame paslaugų aprašyme. Gavusi aiškų prašymą prieš septynias (7) kalendorines dienas nuo incidento pabaigos, AED atliks struktūrinę galimų vieno incidento arba kelių susijusių problemų, susijusių tik su kliento produktais ir debesijos prenumeratomis, kurios neturi poveikio kitiems klientams, priežasčių analizę. Privalote bendradarbiauti su „Microsoft“ komanda, kad pateiktumėte tokią medžiagą kaip žurnalo failai, tinklo pėdsakai ar kiti diagnostikos rezultatai. RCA galima gauti tik paprašius kliento suderintam AED inžinieriui dėl incidentų, turinčių įtakos gamybai. RCA bus pateikta per dešimt (10) darbo dienų nuo prašymo pateikimo arba incidento padarinių sušvelninimo, priklausomai nuo to, kas įvyks vėliau.

**Poveikio veiklai paspartinimas:** Šia veikla siekiama klientų verslo tikslų visoje „Azure“ ekosistemoje, kad būtų galima pagreitinoti kliento vertės realizavimą ir pagerinti investicijų grąžą (ROI).

- Pritaikytųjų aktyvių paslaugų tobulinimo planų įgyvendinimas. AED bendradarbiaus su klientu, siekdama spręsti dabartines klientų problemas, analizuodama naujas tendencijas ir bendradarbiaudama su „Azure“ paslaugų komandomis. Analizė gali būti atliekama įvairių sričių atžvilgiu, įskaitant kliento sprendimo atsparumą, saugumą, našumą ar sąnaudų optimizavimą, ir joje gali būti pateiktos rekomendacijos, kurias klientas turi įgyvendinti. Taip pat gali būti analizuojama tokia veikla kaip incidentų pratybos, rizikingos infrastruktūros mažinimas ir parama priešprodukciniams bandymams, atsižvelgiant į analizės tikslą. Per dvylikos mėnesių laikotarpį galima prašyti pateikti du (2) paslaugų gerinimo planus (SIP).
- Kritinių kliento projektų palaikymas. AED bendradarbiaus su kitais „Microsoft“ klientų vaidmenimis ir „Azure“ inžinerijos komandomis, kad pagreintų visų registruotų prenumeratų vertės įgyvendinimą ir užtikrintų, kad svarbiausi kliento projektai būtų pradėti vykdyti, kaip planuota, stengiantis kuo labiau sutrumpinti laiką, per kurį reikia pasitelkti atitinkamus „Azure“ specializuotus ekspertus, jei įmanoma, pašalinti inžinerines kliūtis ir sutrumpinti eskaluojamų incidentų sušvelninimo laiką.
- Skatinkite naudingas įžvalgas ir gilinkite klientų žinias bei kompetenciją „Azure“ pristatymo komandose. Visose įtrauktose prenumeratose AED mokys „Azure“ palaikymo komandas apie kliento verslo ir techninius poreikius, kad būtų galima pritaikyti pritaikytą patirtį, siekiant patenkinti verslo reikalavimus, greičiau sušvelninti incidentus ir pagerinti bendrą kliento „Azure“ palaikymo patirtį.
- Rekomendacinis klientų indėlis. „Microsoft“ suteikia galimybes keliais ryšių kanalais, kuriais kliento organizacija gali pateikti informaciją apie „Azure“ funkcijų ir paslaugų raidą. Gauta informacija tiesiogiai pateikiama „Microsoft“ paslaugų inžinerijos vadovybei. Visus tokios informacijos gavimo kanalus kontroliuoja „Azure“ klientų patirties (CXP) komanda. Aktyvavus AED paslaugą, CXP komanda užmegs dialogą su kliento organizacija per paskirtą klientų sėkmės vadybininką, kad būtų nustatyti ryšių kanalai.

**2.2 Išplėstinės funkcijos:** Šios funkcijos teikiamos tik išplėstinių funkcijų klientams, kaip apibrėžta toliau. Šiomis funkcijomis naudotis taip pat gali tik šią apibrėžtį atitinkantys ir kaip tokie apibrėžti kliento Darbo užsakyme klientai.

- **Platformos stebėseną:** AED naudojami žiniomis apie kliento „Azure“ erdvę ir vidaus telemetriją iš daugiau nei 20 „Azure“ paslaugų, kad sukonfigūruotų monitorius su konkrečiomis ribinėmis vertėmis, susijusiomis su talpa, našumu (pvz., vėlavimu), ryšiu (pvz., autorizavimo klaidomis) arba prieinamumu. Kai kurios „Azure“ paslaugos gali būti neįtrauktos; klientas gali paprašyti įtraukti paslaugų sąrašo iš savo klientų sėkmės paskyros vadybininko (CSAM) arba AED komandos pradinio diegimo metu. AED apims ne daugiau kaip septynis (7) tarpusavyje suderintus „stebėsenos scenarijus“, kurie apibrėžiami kaip „Azure“ išteklių rinkinys, kuriuo vadovaujantis atliekamas konkretus veiksmas. Stebėtojai ir nustatytos ribos užtikrina „Microsoft Azure“ konfidencialią telemetriją, jos duomenimis nebus dalijamasi ir jie nebus atskleidžiami klientui. Šie scenarijai bus nustatyti per šešiasdešimties dienų AED diegimo laikotarpį. Klientas privalo visapusiškai dalyvauti apibrėžimo procese ir pateikti visą prašomą medžiagą. Monitoriai bus paruošti testavimui per 30 dienų nuo įtraukimo laikotarpio pabaigos. Kai monitorių testavimas baigiamas ir „Microsoft“ klientui nurodo, kad monitoriai yra veikiantys, AED užtikrina visą savaitę bet kuriuo metu veikiančią aprėptį, kad reaguotų į visus monitorius, suveikusius pagal „Microsoft“ nustatytą ribą, ir juos sutvarkytų naudodama pirmiau apibrėžtą funkciją „Inžinerinis krizių valdymas“. Jei klientas nesukūrė palaikymo atvejo, naudodamasis problemų sprendimo palaikymu (angl. Problem Resolution Support, PRS), kaip nurodyta kliento Darbo užsakyme nurodytame paslaugos aprašyme dėl nustatytos problemos, AED komanda paprašys, kad klientas sukurtų palaikymo atvejį, kad būtų lengviau sušvelninti problemą.
- **„Baltųjų pirštinių“ platformos gedimų tvarkymas:** Įvykus prastovai, apie kurią praneša „Azure“, kuri apibrėžiama kaip prastova, turinti įtakos daugeliui klientų ir paskelbta „Azure“ portale, kai tik tampa įmanoma, AED siunčia pritaikytus pranešimus iš anksto nustatytiems klientų kontaktiniams asmenims, kad informuotų juos apie situaciją ir pateiktų išsamią informaciją apie tai, kokią įtaką tokia prastova gali jiems turėti. Klientui paprašius, AED bendradarbiaus su klientu, kad šis pats imtųsi priemonių, pavyzdžiui, jeigu reikia, pereitų į kitą prieinamumo zoną.
- **Pasaulinis „Know-Me“ palaikymas inžineriniam krizių valdymui:** Išplėsta visuotinė, su klientais suderinta „Inžinerinio krizių valdymo“ funkcija, apibrėžta ankstesniame skirsnyje, teikiama kad būtų galima užtikrinti labiau pritaiktą ir nuoseklią patirtį ne tik pagrindinėmis darbo valandomis. Tokia išplėstinė patirtis gali būti taikoma ir kitoms funkcijoms, kaip taikoma. „Know-me“ apibrėžiamas kaip žinios apie kliento verslo kontekstą ir aplinką, siekiant greičiau sušvelninti incidentus ir pagerinti bendrą kliento „Azure“ palaikymo patirtį.

### 3. Būtiniosios sąlygos ir prielaidos

Be būtinųjų sąlygų ir prielaidų, kurios nurodytos jūsų SCSD ir Darbo užsakyme, šiame Priede nurodytas sąlygas teikiame pagal toliau nurodytas būtinąsias sąlygas ir prielaidas:

- a) „Microsoft“ AED paslaugų teikimas priklauso nuo kliento bendradarbiavimo, aktyvaus dalyvavimo ir paskirtų pareigų atlikimo laiku.
- b) Visą šio Priedo galiojimo laikotarpį klientas privalo turėti galiojantį aktyvų „Microsoft Enterprise Support“ paslaugų planą ir „Azure“ greito reagavimo sutartį.
- c) Visos funkcijos teikiamos tik anglų kalba.

- d) Funkcijos teikiamos nuotoliniu būdu, nebent kitaip būtų susitarta raštu. Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai jūsų įmonėje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagristas kelionės ir pragyvenimo išlaidas.
- e) Jei incidentas nėra izoliuotas kliento organizacijoje ir daro poveikį didesnei „Azure“ aplinkos daliai, paslaugų inžinerijos išteklių negalės nustatyti paslaugų atkūrimo prioritetų.
- f) AED netaikoma jokioms vietinėms technologijoms, naudotojo įrenginiams, „Microsoft“ kliento programinei įrangai ar tapatybės ir autentifikavimo technologijoms.
- g) Klientas turi teisę gauti AED paslaugą, kaip aprašyta šiame Priedėlyje, jei laikosi Darbo užsakyme ir šiame Priedėlyje nustatytų terminų ir sąlygų.
- h) AED paslaugos skirtos padėti klientui naudotis įregistruotomis prenumeratomis. „Microsoft“ teiks šias Paslaugas tik kliento vidaus verslo tikslais. Klientų klientams šių paslaugų „Microsoft“ neteikia.
- i) AED neteiks palaikymo jokiai ne „Microsoft“ kodui arba bet kokiam kodui, kurį „Microsoft“, klientas ar trečiosios šalies pardavėjas pritaikė pagal savo poreikius.

### **„Microsoft“ atsakas į kibernetinio saugumo incidentą**

**„Microsoft“ atsakas į kibernetinės saugumo incidentą (MSCIR):** Teikia visuotinį tyrimą ir rekomendacijas, padedančias įvertinti kibernetinės atakos mastą, suvaldyti incidentą ir atkurti svarbiausias sistemas, su galimybe teikti pagalbą vietoje ir (arba) nuotoliniu būdu. Šios paslaugos padeda sumažinti tikslinių kibernetinių atakų riziką ir geriau sumažinti saugumo krizės padarytą žalą. „Microsoft“ atsako į incidentus paslauga turi būti perkama kaip atskiras priedas prie esamos bendrojo palaikymo paslaugų sutarties. MSIR užduoties apimtis bus apibrėžta incidento metu.

Tam tikromis neatidėliotinomis aplinkybėmis Klientas gali paprašyti ir įgalioti „Microsoft“ pradėti teikti MSCIR paslaugas prieš įsigyjant MSCIR paslaugą arba pridėti papildomų valandų prie esamos MSCIR paslaugos (toliau – Papildomas susitarimas). Nepaisant kitų priešingų nuostatų, jei Klientas įgalioja „Microsoft“ pradėti darbą iki Papildomo susitarimo pasirašymo, Klientas sutinka, kad a) jis ims visų pagrįstai reikalingų veiksmų, kad Papildomas susitarimas būtų sudarytas kuo greičiau, b) jis lieka visiškai atsakingas ir sutinka sumokėti už paslaugas, suteiktas iki Papildomo susitarimo pasirašymo, pagal „Microsoft“ išrašytą sąskaitą faktūrą, ir c) „Microsoft“ nebus atsakinga už jokių veiksmus ar neveikimą, susijusius su įgaliotais darbais, atliktais iki pasirašymo, ir Klientas prisiima visą susijusią riziką.

Papildomos informacijos, susijusios su MSCIR užduotimis (pvz., kainodara ir darbų apimtis), arba informacijos apie aktyvius pasiūlymus galite gauti iš savo klientų sėkmės vadybininko (CSAM).

## **2.4 Daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos**

### **Daugelyje šalių teikiamų paslaugų apžvalga**

Kartu su „Microsoft“ bendrojo įmonės palaikymo paslaugomis daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos funkcija teikia jums paslaugas daugelyje palaikymo vietų, kaip aprašyta jūsų Darbo užsakyme (-uose). Daugelyje šalių teikiamų palaikymo paslaugų struktūros aprašas yra toks:

- **Pagrindinis kompiuteris:** Tai yra Palaikymo vieta, kurioje norite gauti „Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugas pagal jūsų Darbo užsakymą.
- **Kiti įrenginiai:** Tai yra Darbo užsakyme nurodyta Pagrindinio kompiuterio palaikymo vieta, kurioje turite gauti „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugas ir turite teisę gauti kitas paslaugas, kurias esate įsigiję tai vietai.

## Kaip pirkti

Šiame USSD aprašytoje galimos daugelyje šalių teikiamos palaikymo paslaugos. Konkrečios paslaugos ir susiję kiekiai, jeigu taikoma, bus išvardyti atitinkamame darbo užsakyme pagal palaikymo vietą.

Šiame skyriuje nurodytos paslaugos gali būti pateiktos jūsų Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje palaikymo vietoje ir, prireikus, Pagrindinio kompiuterio teikiamos pagal jūsų „Microsoft Unified Enterprise“ palaikymo paslaugų sutartį su tokiais pakeitimais:

- **Bazinio paketo paslaugos:** Jeigu kitaip nenurodyta, bazinio paketo paslaugos (pažymėtos „✓“) gali būti teikiamos jūsų nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se), arba Pagrindinio kompiuterio darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Reaktyviosios paslaugos:** Reaktyviosios paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu kitose vietose, išskyrus Pagrindinį kompiuterį.
- **Paslaugų teikimo valdymas (SDM):** Kaip nurodyta jūsų Darbo užsakyme, SDM paslaugos gali būti teikiamos paskirtojo Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietoje (-se). Į jūsų bazinį paketą įtrauktas SDM paslaugas paskiria Pagrindinis kompiuteris ir valdo Pagrindinis kliento sėkmės paskyros vadybininkas. SDM paslaugos teikiamos tik Pagrindinio kompiuterio vietos darbo valandomis. Papildomos SDM paslaugos gali būti pridėtos perkant papildomas paslaugas ar įsigyjant pažangesnes paslaugas ir sprendimus.
  - **Papildomas SDM:** Papildomi SDM išteklių gali būti įsigyti Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai(-oms), kaip nurodyta Darbo užsakyme, arba nukreipti į paskirtąją palaikymo vietą. Tokie papildomi išteklių gali būti įsigyti priklausomai nuo turimų išteklių ir pirmiau nurodytų sąlygų.

Gali būti teikiamos tokios pasirinktinės paslaugos (toliau pateiktose palaikymo lentelėse pažymėtos „+“):

- **Aktyviosios paslaugos**
  - Jūs galite turėti teisę gauti konkrečias integruotas aktyviasias paslaugas, kurių kiekis bus nurodytas jūsų Darbo užsakyme ir kurios gali būti teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje (-se) palaikymo vietoje,
  - Aktyviosios mokesčių išimties vietos paslaugos bus nurodytos tos tolesnės grandies susitarimo Darbo užsakyme.
  - **Konsultantas palaikymo technologijų klausimais (STA):** Visos kitos įsigytos aktyviosios paslaugos teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo paslaugų teikimo vietoje(-se).
  -
- **Palaikymo paslaugos – Pagrindinės priežasties analizė:** Įsigytos paslaugos teikiamos darbuotojams paskirtose(-se) palaikymo vietoje(-se).
- **Patobulintos paslaugos ir sprendimai:** Visos patobulintos paslaugos ir sprendimai gali būti įsigyti ir naudojami Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietose, išskyrus šalis, kurioms taikoma išimtis. Priklausomai nuo turimų išteklių. Gali būti taikomi kiti apribojimai.
- Visos kitos įsigytos aktyviosios paslaugos teikiamos jūsų Darbo užsakyme nurodytoje(-se) palaikymo vietoje(-se).

## Daugelyje šalių teikiamoms paslaugoms taikomos papildomos sąlygos

Be būtinųjų sąlygų ir prielaidų, kurios nurodytos jūsų Darbo užsakyme, šiame Priede nurodytas sąlygas teikiame pagal toliau nurodytas būtinąsias sąlygas ir prielaidas:

- Galime leisti jūsų nenurodytoje (-ose) palaikymo vietoje (-ose) esantiems darbuotojams dalyvauti nuotoliniu būdu teikiant aktyviasias ir problemų sprendimo paslaugas, įsigytas Pagrindinio kompiuterio arba kitų įrenginių palaikymo vietai ir nurodytas Darbo užsakyme. Darbuotojams leidžiama dalyvauti „Microsoft“ nuožiūra.
- Aktyviaisiais kreditais galima keistis tik tarp jūsų Darbo užsakyme nurodytų Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vietų, išskyrus nurodytas išimtis. Aktyviaisiais kreditais keičiamasi taikant galiojančias valiutas ir konkrečiose palaikymo vietose galiojančius aktyviesiems kreditams taikomus keitimo kursus. Keitimo kursus nurodys jūsų „Microsoft“ paslaugų teikimo atstovas. Taip keičiantis aktyviaisiais kreditais susidarę daliniai kreditai apvalinami iki artimiausio viso vieneto. Aktyviaisiais kreditais negalima keistis su šalimis, kurioms taikoma išimtis.
- Klientas bus vienasmeniškai atsakingas už visas mokestines prievoles, atsirandančias platinant ar keičiantis įsigytais aktyviosiomis paslaugomis ir palaikymo paslaugomis tarp Pagrindinio kompiuterio ir kitų įrenginių palaikymo vieta (-os).
- Darbo užsakymo galiojimo laikotarpiu paslaugos gali būti keičiamos ar jomis gali būti keičiamasi tik sudarius rašytinį susitarimą.
- **Vieninga sąskaitų faktūrų išrašymo sistema ir paskirstytų sąskaitų faktūrų teikimo tvarka** sukurtos tam, kad mūsų klientai galėtų lanksčiau, patogiau ir geriau kontroliuoti savo operacijas. Mūsų vieninga sąskaitų išrašymo sistema padidina sąskaitų faktūrų išrašymo ir apmokestinimo proceso efektyvumą ir tikslumą, o mūsų paskirstytų sąskaitų faktūrų teikimo tvarka leidžia sąskaitas faktūras pagal operacijas paskirstyti pagal skirtingus kriterijus, pvz., produkto tipą, pristatymo datą ar kliento vietą.

### 2.5 Papildomos sąlygos ir nuostatos

„Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugos teikiamos pagal tokias sąlygas ir prielaidas.

- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos nuotoliniu būdu teikiamos jūsų paskirtiems palaikymo kontaktiniams asmenims. Visos paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu Darbo užsakyme nurodytoje šalies vietoje (-se), nebent raštu nustatyta kitaip.
- Bazinio paketo reaguojamojo pobūdžio paslaugos teikiamos anglų kalba, ir, kur galima, gali būti teikiamos jūsų šnekamąja kalba. Visos paslaugos teikiamos „Microsoft“ paslaugų teikimo vietas, kur teikiamos paslaugos, kalbos kalba arba anglų kalba, jei raštu nenusprendžiama kitaip.
- Mes teikiame palaikymo paslaugas visoms komercinės, paprastai „Microsoft“ programinės įrangos ir internetinių paslaugų produktų, kuriuos jūs įsigijote pagal deklaruotas licencijavimo teises ir jūsų darbo užsakymo A priede nurodytus susitarimus ir (arba) atsiskaitymo sąskaitos ID ir kurie yra identifikuojami pagal „Produkto terminus“, versijoms, kurias laikas nuo laiko „Microsoft“ paskelbė <http://microsoft.com/licensing/contracts> (arba kitoje svetainėje, kurią nustato „Microsoft“), išskyrus atvejus, kai kitaip nurodyta Darbo užsakyme, šio „Unified Enterprise“ paslaugų aprašo priede arba konkrečiai išskirta jūsų internetiniame palaikymo portale adresu <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Bandomųjų ir beta versijų palaikymo paslaugos neteikiamos, nebent pridėtame priede būtų nurodyta kitaip.
- Visos paslaugos, įskaitant bet kokias papildomas paslaugas, įsigytas pagal Palaikymo darbo užsakymą ir jo galiojimo laikotarpį, prarandamos, jei jomis nepasinaudojama atitinkamo Darbo užsakymo galiojimo laikotarpį.
- Paslaugų teikimas planuojamas atsižvelgus į turimus išteklius, o seminarai gali būti atšaukti, jei užsiregistravusių dalyvių skaičius nesiekia minimalaus.
- Mes galime prisijungti prie jūsų sistemos nuotoliniu būdu, kad jums pageidaujant galėtume išanalizuoti problemas. Mūsų darbuotojai prisijungs tik prie tų sistemų, prie kurių leidžiate prisijungti. Kad prisijungę galėtume nuotoliniu būdu teikti pagalbą, turite suteikti reikalingą prieigą ir būtinają įrangą.
- Kai kurių paslaugų atveju mums gali prireikti saugoti, tvarkyti ir pasiekti jūsų kliento duomenis. Kai tai atliekame, naudojame „Microsoft“ patvirtintas technologijas, kurios atitinka mūsų asmens duomenų apsaugos strategijas ir procedūras. Jei prašote mūsų naudoti „Microsoft“ nepatvirtintas technologijas, jūs suprantate ir sutinkate, jog patys esate atsakingi už kliento duomenų vientisumą bei saugą ir kad „Microsoft“ neprisiima jokios atsakomybės, susijusios su „Microsoft“ nepatvirtintų technologijų naudojimu.
- *Jeį prašote atšaukti anksčiau suplanuotą paslaugą, ją reikia atšaukti ne vėliau kaip prieš 14 dienų, kad būtų grąžinti visi pinigai už paslaugą, jei taikoma.*
- *Atšaukus iš anksto suplanuotą paslaugą prieš 6-13 dienų, mokama 50 % paslaugos kainos.*
- *Atšaukus užsakymą likus 5 ar mažiau dienų iki iš anksto suplanuotos paslaugos, mokama visa (100 %) minėtos paslaugos kaina.*
- Jei perkate papildomas paslaugas, galime reikalauti įtraukti paslaugų teikimo valdymą, kad būtų lengviau jas teikti.
- Jei užsisakėte vienos rūšies paslaugą ir norite ją pakeisti kitos rūšies paslauga, galite taikyti lygiavertę vertę alternatyviai paslaugai, jei tokia yra teikiama ir apie tai susitarta su paslaugos teikimo vadybininku.
- Jūsų šalyje gali būti pasiekiamos ne visos papildomos paslaugos. Norėdami sužinoti daugiau, kreipkitės į savo paslaugų teikimo šaltinį.
- Jūs sutinkate, kad jums priklauso tik ne „Microsoft“ kodas, prie kurio suteikiate prieigą.
- Paslaugos gali būti Paslaugų rezultatai, patarimai ir rekomendacijos, susiję su kodu, kuris priklauso jums arba „Microsoft“, arba tai gali būti tiesiogiai teikiamos kitos palaikymo paslaugos.
- Teikdama reaguojamojo pobūdžio paslaugas, „Microsoft“ nepateikia jokio kito kodo, išskyrus pavyzdinį kodą.
- Jūs prisiimate visą riziką, susijusią su bet kokio „Microsoft“ teikiamo kodo įgyvendinimu teikiant palaikymo paslaugas, ir esate atsakingi už visus bandymus, kontrolę, kokybės užtikrinimą, teisinį, reguliavimo ar standartų laikymąsi, priežiūrą, diegimą ir kitą praktiką, susijusią su „Microsoft“ teikiamu kodu, visiškai ar iš dalies naudojamu teikiant palaikymo paslaugas „Microsoft“ aplinkoje ar bet kokioje kitoje diegimo vietoje.
- Nusipirktoms paslaugoms gali būti taikomi minimalūs platformos reikalavimai.

- Jūsų klientams paslaugos gali būti ir nesuteiktos.
- Jei abipusiu sutarimu organizuojami apsilankymai jūsų įmonėje, už kuriuos neapmokėta iš anksto, jums bus išrašyta sąskaita už pagrįstas kelionės ir gyvenimo išlaidas.
- Visas įsigytas „GitHub“ pagalbos paslaugas teikia „GitHub, Inc.“ – „Microsoft Corporation“ priklausantis filialas. Nepaisant to, kad jūsų Darbo užsakyme nurodyta priešingai, „GitHub“ privatumo pareiškimas, kurį rasite adresu [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), ir „GitHub“ duomenų apsaugos papildymas bei saugumo priedas, esantys adresu [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), bus taikomi jūsų įsigyjamoms „GitHub“ palaikymo paslaugoms.
- Sutinkate, kad galime siųsti jūsų naudotojams informaciją apie produktus ir funkcijas galiojančiu ir aktyviu įmonės el. pašto adresu, naudodami medžiagą, kuri gali būti laikoma saugumo atnaujinimais, naujienlaiškiais, tinklaraščiais, saugumo pranešimais, tarnybiniais pranešimais ir panašiais dokumentais. Jūsų naudotojai privalo turėti tinkamą tokių pranešimų atsisakymo mechanizmą.
- Atitinkamuose Prieduose gali būti nurodytos papildomos būtinosios sąlygos ir prielaidos.

## 2.6 Jūsų pareigos

„Microsoft“ bendrojo palaikymo paslaugų privalumų optimizavimas priklauso nuo to, ar vykdote toliau išvardytas pareigas, be tų, kurios nurodytos bet kuriuose taikomuose pavyzdžiuose. Jums nevykdant toliau nurodytų įsipareigojimų paslaugos teikimas gali būti atidėtas:

- Privalote nurodyti paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už savo komandos vadovavimą ir visą savo palaikymo veiklą bei vidinius procesus, kad mums pateiktų pagalbos incidentų užklausas.
- Jeigu įsigijote daugelyje šalių teikiamas palaikymo paslaugas, privalote nurodyti Jūsų Pagrindinio kompiuterio palaikymo vietai paskirtąjį palaikymo paslaugų administratorių, kuris yra atsakingas už vadovavimą savo komandai ir administruoja vietoje teikiamas palaikymo paslaugas, ir vidinius procesus teikiant užklausas dėl palaikymo incidentų. Taip pat Jūs gali būti paprašyta paskirti įvardytą palaikymo paslaugų administratorių kitose palaikymo vietose.
- Galite nurodyti pavadinimus reaguojamojo pobūdžio pagalbos palaikymo kontaktus, kurie gali kurti palaikymo užklausas „Microsoft“ palaikymo svetainėje arba telefonu. Debesies administratoriai jūsų debesyje įsikūrusioms paslaugoms taip pat gali pateikti debesies palaikymo užklausas naudodami atitinkamus palaikymo portalus.
- Žiniatinklio paslaugų palaikymo užklausas Jūsų debesimi paremtų paslaugų Debesies administratoriai privalo pateikti per atitinkamą žiniatinklio paslaugų palaikymo portalą.
- Teikiant paslaugos užklausą, reaguojamojo pobūdžio pagalbos kontaktai turi būti įgiję bendrą supratimą apie problemą, su kuria susiduriate, ir gebėti problemą atkurti, kad „Microsoft“ problemą galėtų greičiau aptikti ir nustatyti pagalbos skubumą. Šie asmenys taip pat turi būti susipažinę su palaikomais „Microsoft“ produktais ir jūsų „Microsoft“ aplinka, kad padėtų išspręsti sistemos problemas ir pagelbėtų „Microsoft“ analizuojant ir sprendžiant paslaugos užklausas.
- Pateikus paslaugos užklausą, jūsų reaguojamojo pobūdžio palaikymo specialistams gali reikėti atlikti problemos nustatymo ir sprendimo veiksmus, kaip to reikalaujame. Tai gali būti tinklo stebėjimas, klaidos pranešimų fiksavimas, informacijos apie konfigūraciją rinkimas, produkto

konfigūracijų keitimas, naujų programinės įrangos versijų arba naujų komponentų diegimas arba procesų modifikavimas.

- Jūs sutinkate dirbti su mumis, kad planuotumėte naudotis paslaugomis, atsižvelgdami į įsigytas paslaugas.
- Jūs sutinkate pranešti mums apie bet kokius nurodytus kontaktus, nurodytus jūsų Darbo užsakyme.
- Atsakomybę už atsarginių duomenų kopijų kūrimą ir dėl pražūtingų trikčių prarastų arba pakeistų failų atkūrimą prisiimate jūs. Jūs taip pat atsakingi už procesų, būtinų savo programinės įrangos ir duomenų integralumui bei saugai užtikrinti, įvykdymą.
- Jūs sutinkate, jei įmanoma, dalyvauti mūsų kartkartėmis vykdomose klientų nuomonės apie paslaugas apklausose.
- Jūs turite apmokėti visas savo darbuotojų arba rangovų patiriamas kelionės ir kitas išlaidas.
- Jūsų paslaugų teikimo išteklių gali paprašyti atlikti kitas jūsų įsigytos paslaugos specifines pareigas.
- Naudodamiesi debesio paslaugomis, kurios yra šios paramos dalis, turite įsigyti arba turėti esamą prenumeratą arba duomenų planą taikomai internetinei paslaugai.
- Jūs sutinkate, kad operatyviųjų paslaugų užklausas ir būtinuosius / atitinkamus duomenis turite pateikti ne vėliau kaip likus 60 dienų iki taikytino Darbo užsakymo galiojimo pabaigos.
- Jūs sutinkate suteikti mūsų paslaugų teikimo komandai, kuri turi atvykti į vietą, tinkamą telefono ryšį ir prieigą prie sparčiojo interneto bei prieigą prie jūsų vidinių sistemų ir diagnostikos įrankių.

© „Microsoft Corporation“, 2023 m. Visos teisės saugomos. Šią medžiagą platinti be tiesiogiai išreikšto „Microsoft Corp.“ leidimo griežtai draudžiama.

„Microsoft“ ir „Windows“ yra registruotieji „Microsoft Corporation“ prekių ženklai Jungtinėse Amerikos Valstijose ir (arba) kitose šalyse.

Šiame dokumente paminėti faktinių įmonių ir produktų pavadinimai gali būti atitinkamų savininkų prekių ženklai.