

# Microsoft Enterprise-ի ծառայություններ Ծառայությունների նկարագիր

Հունվար, 2017 թ.

# Բովանդակություն

1	Փաստաթղթի մասին .....	3
2	<b>Microsoft</b> պրոֆեսիոնալ ծառայություններ .....	4
2.1	Պլանավորման ծառայություններ .....	4
2.2	Իրագործման ծառայություններ .....	4
2.3	Տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ .....	4
2.4	Լավարկման ծառայություններ .....	4
2.5	Կրթական ծառայություններ.....	4
3	Ծառայություններ՝ նախատեսված ողջ ձեռնարկության համար.....	5
3.1	Ինչպես գնել.....	5
3.2	Պլանավորման ծառայություններ .....	5
3.3	Լավարկման ծառայություններ .....	7
4	Խորհրդատվական ծառայություններ .....	9
4.1	Ինչպես գնել.....	9
4.2	Անհատական խորհրդատվական ծառայություններ .....	9
4.3	Փաթեթի մեջ ներառված խորհրդատվական ծառայություններ.....	10
4.4	Ծառայությունների նկարագիր.....	10
4.4.1	Պլանավորման ծառայություններ .....	10
4.4.2	Իրագործման ծառայություններ.....	11
4.5	Հրաժարումներ և սահմանափակումներ.....	12
4.6	Ձեր պարտավորությունները.....	12
5	Աջակցման ծառայություններ .....	13
5.1	Ինչպես գնել.....	13
5.2	Փաթեթի նկարագրություններ .....	13
5.2.1	Ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված փաթեթներ .....	13
5.2.2	Բարելավված լուծումներ .....	14
5.3	Ծառայությունների նկարագիր.....	15
5.3.1	Կանխարգելիչ ծառայություններ.....	15
5.3.2	Ծառայությունների մատուցման կառավարում .....	17
5.3.3	Ռեակտիվ ծառայություններ .....	20
5.4	Բարելավված ծառայություններ.....	23
5.4.1	Արագացված փաթեթներ.....	24
5.4.2	Աջակցության համար նախատեսված ինժեներական ծառայություններ .....	24

5.4.3	Անհատական աջակցության ծառայություններ .....	25
5.4.4	Աջակցության ծառայություններ մատուցելու շրջանակներում ընդլայնված փուլով կարկատաններ տրամադրելու վերաբերյալ .....	27
5.4.5	Պրեմիեր եզրափակիչ.....	28
5.4.6	Երրորդ մակարդակի աջակցության ծառայություններ.....	29
5.5	Բարելավված լուծումներ .....	29
5.5.1	Պրեմիեր, առաքելության համար վճռորոշ.....	29
5.6	Տեխնոլոգիաներ՝ կենտրոնացած գործընկերների վրա.....	29
5.7	Աջակցության համընդհանուր լուծումներ.....	30
5.8	Լրացուցիչ դրույթներ և պայմաններ.....	31
5.9	Ձեր պարտավորությունները.....	33
6	Փաստաթղթի փոփոխություններ.....	35

# 1 Փաստաթղթի մասին

Microsoft Enterprise-ի ծառայությունների Ծառայությունների նկարագիրը տրամադրում է տեղեկություն մասնագիտացված ծառայությունների մասին, որոնք կարելի է գնել Microsoft-ից:

Ծանոթացեք ձեր գնած ծառայությունների նկարագրին, այդ թվում նաև նախնական պայմաններին, հրաժարումներին, սահմանափակումներին և ձեր պարտավորություններին: Ձեր գնած ծառայությունները թվարկված կլինեն Ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվերի (Աշխատանքի պատվեր) կամ Ծառայությունների մեկ այլ կիրառելի հայտարարագրի մեջ, որոնց հղում է արվում և, որոնք առնչվում են սույն փաստաթղթին:

Սույն փաստաթղթում նշված ոչ բոլոր ծառայություններն են մատչելի ողջ աշխարհում: Ձեր գտնվելու վայրում մատչելի ծառայությունների վերաբերյալ մանրամասների համար կապվեք Microsoft-ի ծառայությունների ձեր ներկայացուցչի հետ: Հասանելի ծառայությունները ենթակա են փոփոխման:

## 2 Microsoft պրոֆեսիոնալ ծառայություններ

Microsoft պրոֆեսիոնալ ծառայությունները թույլ են տալիս արագացնել տեխնոլոգիաներում ձեր կատարած ներդրումներից ստացված բիզնես հնարավորությունները: Այս ծառայությունները մատչելի են ձեր տեխնոլոգիաների շահագործման պլանավորման, իրագործման, տեխնիկական սպասարկման և լավարկման փուլերի ընթացքում. նրանք տվյալներ, շարժունակություն, արդյունավետություն և հաշվողական լուծումներ են տրամադրում ձեր տեղային, ամպային և խառնածին SS ենթակառուցի համար: Microsoft-ը կանխարգելիչ ծառայություններ է տրամադրում հետևյալ անվանակարգերում.

### 2.1 Պլանավորման ծառայություններ

Պլանավորման ծառայությունները տրամադրում են ձեր ընթացիկ ենթակառուցի, տվյալների, կիրառման և անվտանգության հետ կապված միջավայրի գնահատումներ և վերանայումներ, ինչը թույլ է տալիս պլանավորել ձեր վերականգնման աշխատանքների, նորացման, տարանցման, շահագործման կամ լուծումների իրագործումը՝ ձեր ուզած արդյունքներին համապատասխան:

### 2.2 Իրագործման ծառայություններ

Իրագործման ծառայությունները տրամադրում են տեխնիկական և նախագծերի կառավարման փորձառություն, ինչը թույլ է տալիս արագացնել Microsoft տեխնոլոգիաների ձևավորումը, շահագործումը, տարանցումը, նորացումը և իրագործումը:

### 2.3 Տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ

Տեխնիկական սպասարկման ծառայությունները թույլ են տալիս կանխել խնդիրները ձեր Microsoft-ի միջավայրում և սովորաբար նախատեսվում են ծառայությունը մատուցելուց առաջ, ինչն օգնում է ապահովել օժանդակ միջոցների առկայությունը:

### 2.4 Լավարկման ծառայություններ

Լավարկման ծառայությունների հիմքում ընկած են հաճախորդի կողմից տեխնոլոգիաներում կատարած ներդրումների օպտիմալ շահագործման նպատակները: Այս ծառայությունների մեջ կարող են մտնել ամպային ծառայությունների հեռակա կառավարումը, վերջնական օգտվողների կողմից Microsoft-ի արտադրանքների օգտագործման հնարավորությունների հարմարեցման լավարկումը և բարձր անվտանգության և նույնականացման տիպի ապահովումը:

### 2.5 Կրթական ծառայություններ

Կրթական ծառայություններն ապահովում են դասընթացներ, որոնք թույլ են տալիս բարելավել ձեր աջակցման բաժնի աշխատակիցների տեխնիկական և օպերատիվ հմտությունները՝ տրամադրելով տեղում իրականացվող, առցանց կամ ըստ պահանջի տրամադրվող ցուցումներ:

## 3 Ծառայություններ՝ նախատեսված ողջ ձեռնարկության համար

Ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված ծառայությունները՝ դրանք պլանավորման և լավարկման ծառայություններ են, որոնք կարող են մատուցվել Խորհրդատվական ծառայությունների մեջ ներգրավվածության միջոցով կամ ներառվել ձեռնարկության փաթեթի մեջ:

### 3.1 Ինչպես գնել

Ստորև ներկայացված բաժնում նշված են ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված այն ծառայությունները, որոնք կարող եք ձեռք բերել ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվերի շրջանակներում:

Ծառայության ձեռք բերման տեսակը	Ձեռք բերման մոդելը
Խորհրդատվական ծառայություններ	Կարող եք ձեռք բերել ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվերի և, որոշ դեպքերում, Ծառայությունների մատուցման հայտարարագրի (SOW) միջոցով
Աջակցման ծառայություններ	Կարող եք ձեռք բերել նոր Աջակցման համաձայնագրի շրջանակներում կամ հավելյալ գումարով՝ ընթացիկ Աջակցման համաձայնագրի շրջանակներում՝ ներառելով ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվերի մեջ: Որոշ դեպքերում ծառայությունները կարող են նշվել ձեռնարկության Աշխատանքի պատվերին կից ներկայացվող Հավելվածի մեջ:

Բանալի. ⚡ ցույց է տալիս Աշխատանքի պատվերի մեջ ցուցադրվող միավորները:

### 3.2 Պլանավորման ծառայություններ

⚡ **Լուծումների պլանավորում.** Կազմակերպված գործունեություն, որն օժանդակում և ուղղորդում է ձեզ Microsoft-ի տեխնոլոգիաների տեղում իրականացվող, ամպային և խառնածին միջավայրերում շահագործումն իրագործելու պլանավորման ընթացքում: Այս ծառայությունների մեջ կարող է նաև մտնել SS բնագավառում կատարվող գործողությունների, ձևավորման, անվտանգության գնահատումը կամ ձեռք բերել Microsoft տեխնոլոգիաների փոփոխությունների կառավարումը, ինչը կօգնի պլանավորել ձեր տեխնիկական լուծումների իրագործումը՝ ձեր ուզած արդյունքներին համապատասխան: Ծառայության վերջում հնարավոր է ստանաք հաշվետվություն, որի մեջ կլինի տեխնիկական գնահատումը և լուծումների իրագործման պլանը:

⚡ **Մշակողի գործիքների շահագործման պլանավորման ծառայություններ (DTPS).** Նախատեսված են՝ օգնելու կազմակերպություններին պլանավորել Visual Studio-ի

արդյունավետ շահագործումը: Այս գործունեությունը կարող է օգտագործվել շահագործման պլան և Visual Studio-ն յուրացնելու ռազմավարություն մշակելու համար:

➤ **Azure-ի շահագործման պլանավորման ծառայություններ հանրային ամսյի համար (AZDPS).** Մի քանի օրյա գործունեություն, որի մեջ մտնում են դասընթացներ, ցուցադրականներ և շահագործման պլանավորում: Գործունեությունը կարող է հիմնվել Azure-ի պահեստի տեխնոլոգիաների ակտիվացման, գործադիրների՝ Microsoft Azure Ենթակառուցվածքի ծառայություններ տարանցման, ձեռնարկության շարժունակության իրագործման, Microsoft-ի Գործողությունների կառավարման փաթեթի իրագործման կամ Microsoft Azure վիրտուալ համակարգիչների վրա մշակման և թեստերի սցենարների իրագործման վրա:

➤ **Սեղանի շահագործման պլանավորման ծառայություններ (DDPS).** Շահագործման պլանավորման ծառայություններ, որոնք առաջարկում են պլանավորման գործիքների և նախապես որոշված գործունեության քայլերի լայն տեսականի՝ հիմնված Office 365-ի, Office-ի կամ Windows-ի շահագործման եղանակների վրա:

➤ **Dynamics-ի շահագործման պլանավորման ծառայություններ (DYDPS).** Պլանավորման ծառայություններ Microsoft Dynamics CRM-ի (Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարում), Dynamics CRM Online-ի իրագործման կամ նորացման կամ ERP (Ձեռնարկության միջոցների պլանավորում) տեխնոլոգիան Microsoft Dynamics AX-ի հետ իրագործելու համար:

➤ **Skype for Business-ի և Exchange-ի շահագործման պլանավորման ծառայություններ (S&EDPS).** Նախատեսված են օգնելու կազմակերպություններին պլանավորել Skype for Business-ի կամ Exchange-ի շահագործումը. այս ծառայությունները նաև տրամադրում են Microsoft Skype for Business-ի կամ Microsoft Exchange-ի կառուցվածքային և օպերատիվ կողմերի շահագործման պլանավորումը:

➤ **Մասնավոր ամսյի կառավարման և վիրտուալիզացման շահագործման պլանավորման ծառայություններ (PVDPS).** Նախատեսված են Systems Center-ի, Windows Server-ի և Hyper-V-ի արդյունավետ շահագործումը պլանավորելու համար: Այս գործունեության մեջ ներառված է նորացումների, տարանցումների, կառավարման արագացման և վիրտուալիզացման շահագործման պլանավորման ծառայությունների լայն տեսականի, ինչպես նաև իրականացնում են սարքերի միավորված կառավարում:

➤ **SQL Server-ի շահագործման պլանավորման ծառայություններ (SSDPS).** Ծառայությունները տրամադրվում են մի քանի օրյա գործունեության շրջանակում, որը հիմնված է SQL Server-ի նորացման, SQL Server Business Intelligence-ի շահագործման, դեպի SQL Server տարանցման և այլ գործունեությունների վրա:

➤ **SharePoint-ի շահագործման պլանավորման ծառայություններ (SDPS).** Տրամադրում են SharePoint-ի և SharePoint Online-ի շահագործման պլանավորման գործունեություններ. այս ծառայությունների մեջ կարող են ընդգրկվել Office 365 FastTrack-ի պլանավորումը, Նախագծի և ռեսուրսների թղթապանակի կառավարման (PPM) տեխնոլոգիայի պլանավորումը և SharePoint-ի շահագործման պլանավորումը:

➤ **Կառուցվածքային ծառայություններ.** Ձեր առցանց ծառայությունների յուրացման նպատակների գնահատում, որն առաջարկում է ուղղորդում, պլանավորում և վերականգնիչ

աշխատանքներ և համակարգում է ձեր թիմերն ու միջավայրը՝ ստեղծելով լավագույն աշխատանքային հնարավորություններ:

➤ **Հասկացության հաստատում.** Գործունեություն, որն այնպես է տրամադրում փաստերը, որպեսզի հաճախորդը կարողանա գնահատել առաջարկված տեխնիկական լուծման իրագործելիության հնարավորությունը: Փաստը կարող է լինել աշխատանքային փորձական նախագծերի, փաստաթղթերի և դիզայնների տեսքով, սակայն, սովորաբար, չի լինում հանձնման ենթակա առարկաների տեսքով:

### 3.3 Լավարկման ծառայություններ

➤ **Յուրացման ծառայություններ.** Յուրացման աջակցման ծառայությունները տրամադրում են ծառայությունների փաթեթ, ինչը թույլ է տալիս ձեզ օժանդակել ձեր կազմակերպությանը՝ փոփոխել, վերահսկել և լավարկել Microsoft-ի տեխնոլոգիայի ձեռք բերման հետ կապված փոփոխությունները: Յուրացման ծառայությունները կարող են ներառել հետևյալ կետերից մեկը կամ մի քանիսը.

**Յուրացման սցենարի սեմինար.** Տեղում կամ հեռակա կերպով իրականացվող երկօրյա սեմինար, որտեղ ներկայացվում են որոշակի առցանց ծառայությունների աշխատանքի ծանրաբեռնվածության յուրացման բարելավման լավագույն եղանակները: Սեմինարները հասանելի են «ամեն մի մասնակցի» համար նախատեսված բաց հիմունքներով կամ հատուկ ձեր կազմակերպության համար նախատեսված փակ հիմունքներով՝ համաձայն ձեր Աշխատանքի պատվերի: Սեմինարները չի կարելի տեսագրել առանց Microsoft-ի կողմից բացահայտ գրավոր թույլտվության:

**Յուրացման ախտորոշում.** Կազմակերպության պատրաստվածության աստիճանի գնահատում, որը տրամադրում է ձեր ընթացիկ փոփոխությունների կառավարման հնարավորությունների գնահատականը: Կազմակերպության պատրաստության աստիճանի հեռակա կերպով կատարվող այս եռօրյա տևողությամբ գնահատման վերջում ներկայացվում է Զարգացվածության աստիճանի հաշվետվություն, ինչպես նաև՝ խորհուրդներ բարելավման նպատակով:

**Բարելավված օգտագործման վերահսկում.** Տրամադրում է կառուցվածք, մոտեցում և հիմնական ցուցիչներ՝ ընթացիկ օգտագործման փուլը նշելու համար, փնտրում բարելավման ոլորտներ՝ յուրացման գործընթացը վարելու և վերահսկելու համար, ինչպես նաև օգնում է հասկանալ Microsoft-ի ամպային ծառայությունների արժեքները:

**Յուրացման արժեքի պլանավորում, Բիզնես գործունեության արդյունքների գնահատման թերթիկ և Բարելավված օգտագործման վերահսկում.** Օժանդակություն Microsoft-ի առցանց ծառայությունների յուրացումից բիզնես գործունեության առավելությունները նշելու հարցում և բիզնես առավելությունների գնահատում՝ եռամսյակային գնահատման թերթիկի ու ամսական վերանայումների համար նախատեսված օգտագործման վահանակների միջոցով:

**Անժամկետ պատրաստվածություն.** Առաջիկա առցանց ծառայությունների փոփոխությունների ամսական վերանայում և յուրացումը համապատասխանեցնելու և լավարկելու ու փոփոխությանը նախապատրաստելու ուղեցույց:



➤ **SS ծառայությունների կառավարում.** Ծառայությունների փաթեթ, որը նախատեսված է կատարելագործելու ձեր հնացած SS միջավայրը՝ օգտագործելով ծառայությունների կառավարման ժամանակակից մոտեցումներ, որոնք ներառում են նորարարությունների, ճկունության, որակի և գործողությունների արժեքի բարելավումներ: SS ծառայությունների կառավարման ժամանակակից ծառայությունները կարող են մատուցվել հեռակա կամ տեղում իրականացվող խորհրդատվական աշխատաշրջանների կամ սեմինարների միջոցով, ինչը կօգնի ձեզ ապահովել վերահսկումը, միջադեպերի կառավարումը կամ տեխնիկական աջակցման ծառայության գործընթացների լավարկումը և թույլ կտա կատարել ամպի վրա հիմնված ծառայությունների դիմամիկան՝ որևէ գործադիր կամ ծառայություն ամպ տեղափոխելու ժամանակ:

➤ **Անվտանգության ծառայություններ.** Microsoft-ի անվտանգության տեխնոլոգիաների թղթապանակը ներառում է չորս գործունեության ոլորտ. ամպային անվտանգություն և նույնականացում, շարժունություն, տեղեկատվության բարելավված պաշտպանություն և ապահով ենթակառույց: Անվտանգության ծառայությունները թույլ են տալիս հաճախորդներին նորացնել և պաշտպանել իրենց SS ենթակառույցը, գործադիրները և տվյալները ներքին և արտաքին սպառնալիքներից:

## 4 Խորհրդատվական ծառայություններ

Խորհրդատվական ծառայությունները նախագծի վրա հիմնված գործունեություն են՝ նախատեսված այնպիսի տեխնոլոգիաների պլանավորմանը, իրագործմանը և յուրացմանն առնչվող ծառայություններ մատուցելու համար, որոնք արագացնում են հաճախորդի՝ SS բնագավառում կատարած ներդրումներից ունեցած արժեքների ստացումը: Այս գործունեության մեջ մտնում են Microsoft-ի արտադրանքների և տեխնոլոգիաների, թվային ռազմավարության, կառուցվածքային, պլանավորման, նորացումների, տարանցման, շահագործման, գործադիրների մշակման և տվյալների վերլուծության տեխնոլոգիաների վրա հիմնված ծառայություններ:

### 4.1 Ինչպես գնել

Խորհրդատվական ծառայությունները հասանելի են որպես նախագծի վրա հիմնված, որոշակի բնագավառի վրա հիմնված անհատական գործունեություններ կամ որպես նախնական բնագավառի վրա հիմնված փաթեթային ծառայություններ, որոնք նկարագրված են ստորև.

Ծառայություն	Սահմանում
Անհատական խորհրդատվական ծառայություններ	Անհատական գործունեություն հաճախորդին հարմարեցրած ծառայությունների շրջանակով, ժամագծեր և/կամ հերթացուցակներ բացառիկ լուծումների համար:
Փաթեթի մեջ ներառված խորհրդատվական ծառայություններ	Գործունեություն նախապես սահմանված ծառայությունների շրջանակով, որոնք առնչվում են բազմաթիվ բիզնես սցենարների հետ:

Բանալի. ➦ ցույց է տալիս Աշխատանքի պատվերի մեջ ցուցադրվող միավորները:

### 4.2 Անհատական խորհրդատվական ծառայություններ

Ծառայությունների մատչելի անհատականացվող լուծումները նշված են ստորև: Անհատական խորհրդատվական ծառայությունների շրջանակը մանրամասն կնշվի Ձեռնարկության ծառայությունների աշխատանքի պատվերի (ESWO) կամ Ծառայությունների մատուցման հայտարարագրի (SOW) մեջ:

**Տվյալների կենտրոն և ամպի ենթակառուց.** Տվյալների կենտրոնի և ամպի ենթակառուցի ծառայությունները՝ ծառայությունների ու լուծումների թղթապանակ է, որն ամբողջացնում է տեխնոլոգիաները, մարդկային ռեսուրսները և գործընթացները՝ օգնելու SS-ին վերածելու իրենց տվյալների կենտրոնները ռազմավարական բիզնես ակտիվների՝ իրենց բիզնես կարիքներին համապատասխան:

**Ժամանակակից գործադիրներ.** Այս առաջարկներն արագացնում են շուկայահանման գործընթացը՝ կրելով նվազագույն ռիսկեր գործադիրներն ամբողջացնելիս և ժամանակակից դարձնելիս և կատարելագործելով ամպը, ինչը թույլ է տալիս ներգրավել հաճախորդներին մի քանի կապուղու միջով և ցանկացած սարքի վրա:

**Գործի բնույթի հասկացությունները.** Բիզնեսի և SS կազմակերպությունների համար նախատեսված այնպիսի տեխնոլոգիաների նախատեսում, իրագործում և աջակցում, որոնք բացում են ցանկացած տվյալների հասկացությունները՝ օգտագործելով արտադրանքներ, որոնք ներառում են Power BI-ն, Office-ը և SQL-ը:

**Ամպի արդյունավետության լուծումներ.** Ամպի արդյունավետության համար նախատեսված Microsoft-ի ծառայությունները թույլ են տալիս կազմակերպություններին պլանավորել, իրագործել և կառուցել այնպիսի աշխատանքային պրակտիկա, որը կօգնի բարելավել հաղորդակցումը, համագործակցությունը և ավելի խորացնել հարաբերությունները հաճախորդի հետ՝ ստեղծելով գործի բնույթի հասկացություն և թույլ տալով կազմակերպություններին հասկանալ իրենց՝ Office 365-ում կատարած ներդրումների ամբողջական արժեքը:

**Dynamics CRM.** Dynamics CRM-ի առաջարկները հաճախորդներին օգնում են դառնալ հաճախորդակենտրոն կազմակերպություններ՝ օգտագործելով Microsoft Dynamics-ը վաճառքի, ծառայությունների մատուցման և շուկայավարման ժամանակ, միևնույն ժամանակ հասկանալով Microsoft-ի Խորհրդատվական ծառայությունների արժեքը և ձգտելով կազմակերպական փոփոխության:

**Dynamics ERP.** Dynamics ERP-ը տրամադրում է բազմաթիվ ռեսուրսներ, որոնք թույլ են տալիս ավելի լավ աջակցել հաճախորդներին և ուսումնասիրել գործունեությունները: Dynamics ERP-ը լինելով մեր Ձեռնարկության ERP-ը (Ձեռնարկության միջոցների պլանավորում)՝ այն կատարելագործում է ողջ Microsoft պահեստը:

**Սարքերի և շարժունակության տեխնոլոգիաներ.** Սարքերի և շարժունակության հետ կապված առաջարկները հնարավորություն են տալիս բիզնես և SS առաջնորդներին մշակել և իրագործել ձեռնարկության համար նախատեսված շարժունակության և սարքերի կառավարման ռազմավարություններ, որոնք զարգացնում են ավելի խորացված, ավելի արդյունավետ կապեր աշխատակիցների և հաճախորդների հետ:

**Անվտանգության և նույնականության տեխնոլոգիաներ.** Անվտանգության և նույնականության ծառայություններն առաջարկում են ռազմավարություններ և տեխնոլոգիաներ, որոնք թույլ են տալիս հաճախորդներին պաշտպանել իրենց SS ենթակառուցը, գործադիրները և տվյալները ներքին և արտաքին սպառնալիքներից:

### 4.3 Փաթեթի մեջ ներառված խորհրդատվական ծառայություններ

Microsoft-ն առաջարկում է խորհրդատվական ծառայություններ բազմաթիվ բիզնես սցենարների համար՝ հիմնված Microsoft-ի արտադրանքների, տեխնոլոգիաների և գործընթացների պլանավորման, շահագործման և իրականացման փորձառության վրա: Ստորև ներկայացված ծառայություններն առաջարկվում են աշխատանքի նախապես սահմանված շրջանակով՝ ֆիքսված տևողությամբ և համապատասխան գնով:

### 4.4 Ծառայությունների նկարագիր

#### 4.4.1 Պլանավորման ծառայություններ

**Թվային խորհրդատվական ծառայությունների ծրագիր.** Թվային խորհրդատվական ծառայությունները տրամադրում են արտադրության ու գործին առնչվող գիտելիքներով Թվային խորհրդատուներ՝ Microsoft-ի փորձառությամբ և նորարարական ռազմավարություններով, ինչը օժանդակում է կազմակերպություններին հասնելու իրենց

թվային բնագավառի հետ կապված ձգտումներին: Համագործակցելով հաճախորդների հետ՝ Թվային խորհրդատուները նախագծում են փոփոխությունների ծրագիր և կառուցում թվային բիզնեսը:

Թվային խորհրդատվական ծառայությունները կարող եք գնել 200, 400, 800 և 1600 ժամյա աշխատանքային փաթեթներով: Microsoft-ի ծառայությունների մատուցման թիմը՝ այդ թվում նաև Microsoft-ի Գերազանցության ծառայությունների կենտրոնների ռեսուրսները, ծառայությունները մատուցում են նշված ոլորտում ունեցած փորձառությամբ կամ տրամադրում արժեքավոր խորհուրդներ և հատուկ ուղղորդումներ Microsoft-ի տեխնոլոգիաների վերաբերյալ:

Բացի այդ, մատչելի են նաև հետևյալ Թվային խորհրդատվական ծառայությունների փաթեթները.

➤ **Թվային խորհրդատվական աշխատանքին պատրաստ փաթեթներ.** Թվային խորհրդատուի կողմից առաջնորդվող և Microsoft-ի ծառայությունների մատուցման թիմի կողմից աջակցվող գործունեություն, որը տրամադրում է նախապես սահմանված բիզնես արդյունքները այն հաճախորդին, որին Ամպի, Շարժունության, Արտադրողականության հենքի և տեխնոլոգիաների վրա հիմնված լուծում է հարկավոր:

➤ **Թվային խորհրդատվական թվայնացմանը պատրաստ փաթեթներ.** Թվային խորհրդատուի կողմից առաջնորդվող գործունեություն, որը հիմնված է բիզնեսի նախագծման և փոփոխման գործընթացի վրա, ինչը թվային փոխակերպումը դարձնում է հաճախորդի կատարելագործվող բիզնես մոդելներ:

➤ **Փոխհարաբերություն օգտվողի հետ.** Ծառայություններ՝ նախատեսված ձեր բիզնես գործադիրների շարքի համար օգտվողի հետ փոխհարաբերություններ կառուցելուն՝ ներգրավելով մասնագետներ արխիվային փաստաթղթերի հետ աշխատանքի, անիմացիոն գրաֆիկայի, ազգագրական հետազոտումների, անձնական տվյալների և սցենարների վերլուծության, օգտվողի հետ փոխհարաբերության ռազմավարության և ձևավորման, գրաֆիկական ձևավորման, օգտվողի միջերեսի մշակման, օգտագործման պարզության փորձարկման և մատչելիության ասպեկտներում:

#### 4.4.2 Իրագործման ծառայություններ

➤ **Նախագծի վարումը.** Ծառայություն, որը տրամադրում է ձեր նախագծի, ծրագրի կամ գործունեության կառավարման և վերահսկման հնարավորություններ՝ ապահովելով արտադրանքի առաքման հաջողությունը:

➤ **Լուծումների կառուցվածք.** Ծառայություն, որը տրամադրում է ձեր լուծման կառուցվածքը և ձևավորումը՝ հիմնված Microsoft-ի տեխնոլոգիաների համար նախատեսված կողմնորոշիչ կառուցվածքների վրա:

➤ **Լուծումների մատուցումը.** Ծառայություն, որը տրամադրում է բիզնես գործընթացների տեխնիկական իրագործում՝ ներառյալ Microsoft տեխնոլոգիաների և նրանց՝ հաճախորդի միջավայրի մեջ ամբողջացման վրա հիմնված լուծման մշակում, կազմաձևում, տարանցում, նորացում և շահագործում:

#### 4.5 Հրաժարումներ և սահմանափակումներ

Մեր ծառայությունների մատուցումը պայմանավորված է ստորև թվարկված հրաժարումներով և սահմանափակումներով.

- Թվային խորհրդատվական ծառայությունները կազմված են բացառապես խորհուրդներից ու ուղեցույցներից, որոնք միմիայն վերաբերում են Microsoft տեխնոլոգիաների ձեր կողմից շահագործմանն ու օգտագործմանը:
- Արտադրանքի լիցենզիաները ներառված չեն խորհրդատվական ծառայությունների մեջ. դրանք պետք է առանձին գնել:
- Թվային խորհրդատվական ծառայությունների մեջ չեն մտնում արտադրանքի շահագործումը, խնդիրների լուծումը, խափանումների ուղղման աջակցումը, ոչ Microsoft-ի կողմից լիցենզիաների վերանայումը կամ տեխնիկական կամ կառուցվածքային խորհրդատվությունը, որը չի մտնում վերոնշյալ ծառայությունների մեջ:
- Ոչ Microsoft-ի կողմից լիցենզիաների համար մեր ծառայությունները սահմանափակվում են միայն երկուական տվյալների վերլուծմամբ, ինչպես օրինակ՝ թափոնների մշակումը կամ ցանցային մոնիտորներով հետազոտումը
- Եթե Microsoft-ի ճարտարապետի՝ դեպքի վայր կատարվող այցերը կամ ծառայությունների մատուցման թիմի միջոցները փոխհամաձայնեցված են և դրանց համար կանխավճար չի մուծվել, ձեզ կներկայացվի հաշիվ ճանապարհածախսի և օրապահիկի համար:

#### 4.6 Ձեր պարտավորությունները

Խորհրդատվական աշխատանքների և մեր պարտականությունների կատարման հաջողությունը կախված է գործընթացի ողջ ընթացքում ձեր ունեցած մասնակցությունից, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով՝ հետևյալով՝

- Ձեր ներկայացուցիչների, SS անձնակազմի և օժանդակ միջոցների, այդ թվում նաև ծրագրաշարերի, Համացանցի կապակցելիության և գրասենյակային տարածքի առկայությունից:
- Ձեր կողմից ժամանակին կատարված տեղեկությունների ստույգ և ամբողջական տրամադրումից՝ ծառայությունների մատուցման թիմի պահանջներին համապատասխան:
- Ձեր կազմակերպության վերաբերյալ տեղեկություններին մատչումից:
- Ձեր պարտականությունների ժամանակին և արդյունավետ կատարումից:
- Ձեր ղեկավարության կողմից ժամանակին կատարված որոշումներից ու հաստատումներից:
- Ձեր աշխատակիցների կամ կապալառուների կողմից կատարված ճանապարհորդության և բոլոր այլ ծախսերից:

## 5 Աջակցման ծառայություններ


Microsoft Աջակցումը աջակցման տեխնոլոգիա է, որը թույլ է տալիս նվազեցնել ծախսերը, բարելավել արդյունավետությունը և օգտագործել նոր բիզնես հնարավորություններ գտնելու տեխնոլոգիաներ՝ SS գործունեության ցանկացած փուլի համար: Աջակցման ծառայությունների մեջ մտնում են.

- Կանխարգելիչ ծառայությունները հնարավորություն են տալիս պահպանել և բարելավել ձեր SS ենթակառուցի և գործողությունների ընդհանուր վիճակը:
- Ծառայությունների մատուցման կառավարում՝ պլանավորումն ու իրագործումն արագացնելու համար
- Խնդիրների լուծման 7 օրյա 24 ժամյա առաջնահերթության դասակարգված ծառայություններ՝ օպերատիվ պատասխաններ տրամադրելու և խափանումները նվազեցնելու նպատակով

### 5.1 Ինչպես գնել

Premier աջակցումը հասանելի է փաթեթի տեսքով կամ անհատական ծառայությունների տեսքով ընթացիկ Աջակցման համաձայնագրի շրջանակներում՝ ներառելով Ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվերի մեջ, ինչպես նկարագրված է ստորև.

Ծառայություն	Սահմանում
Ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված փաթեթներ	Ծառայությունների համակցություն, որոնք առաջարկում են աջակցություն բոլոր առևտրային, Microsoft-ի կողմից աջակցվող արտադրանքների համար և/կամ Առցանց ծառայություններ, որոնք օգտագործվում են ձեր կազմակերպությունում: Առաջարկվում են Փոփոխական և Ֆիքսված փաթեթներ:
Բարելավված տեխնոլոգիաների փաթեթներ	Աջակցման ծառայությունների փաթեթ, որի մեջ մտնում է Microsoft-ի որոշակի արտադրանք կամ հաճախորդի SS համակարգը: Մատչելի է Կազմաձևելի փաթեթով:

Բանալի.  ցույց է տալիս Աշխատանքի պատվերի մեջ ցուցադրվող միավորները:

### 5.2 Փաթեթի նկարագրություններ

#### 5.2.1 Ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված փաթեթներ

Ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված փաթեթների մեջ մտնում են. Փոփոխվող (նախատեսված ձեր պահանջներին համապատասխան) կամ Ֆիքսված փաթեթներ (նախասահմանված ծառայություններ):

**Փոփոխելի փաթեթ**

Աջակցման փաթեթ, որը հարմարեցված է ստորև նշված միավորներից՝ ձեր պահանջներին համապատասխանելու համար:

Միավոր	Ծառայությունների ցանկ
Կանխարգելիչ ծառայություններ	Բաժին 5.3.1-ում նկարագրված ծառայությունները՝ «Կանխարգելիչ ծառայություններ», կարող եք ներառել ձեր աջակցման փաթեթի մեջ
Ծառայությունների մատուցման կառավարում	Ներառված է բոլոր փաթեթների մեջ: Ծառայությունների մատուցման մոդելը և մակարդակը հարմարեցված է, որը նկարագրված է Բաժին 5.3.2-ում՝ «Ծառայությունների մատուցման կառավարում» բաժնում
Ռեակտիվ ծառայություններ	Բաժին 3.3.3-ում նկարագրված ծառայությունները՝ «Փոխազդող ծառայություններ», կարող եք ներառել ձեր աջակցման փաթեթի մեջ
Բարելավված ծառայություններ	Բաժին 5.4-ում նկարագրված լրացուցիչ ծառայությունները՝ «Բարելավված ծառայություններ», կարող եք ներառել ձեր աջակցման փաթեթի մեջ

**Ֆիքսված փաթեթ**

Աջակցման ծառայությունների բազային, սահմանված փաթեթ մեկ տարի ժամկետով

Միավոր	Ընդգրկված ծառայություններ
Կանխարգելիչ ծառայություններ	Մեկ «Ռիսկի և ընդհանուր վիճակի գնահատման ծրագիր որպես ծառայություն»
Ծառայությունների մատուցման կառավարում	Ներառված է ծառայության միջուկային մակարդակ, որը մատուցվում է Միավորված մոդելի միջոցով, որը նկարագրված է բաժին 5.3.2-ում՝ «Ծառայությունների մատուցման կառավարում» բաժնում
Ռեակտիվ ծառայություններ	Առավելագույնը 20 ժամ տևողությամբ «Աջակցություն խնդիրների լուծման համար»

**5.2.2 Բարելավված լուծումներ**

Բարելավված լուծումների փաթեթների մեջ մտնում են Microsoft-ի որոշակի արտադրանք կամ հաճախորդի SS համակարգ. մատչելի ծառայությունների ցանկը նշված է ստորև:

Միավոր	Նկարագրություն
Պրեմիեր, առաքելության	Տրամադրում է աջակցման ավելի բարձր մակարդակ Microsoft-ի

համար վճռորոշ

արտադրանքների սահմանված կազմի համար, որոնք մտնում են ձեր առաքելության վճռորոշ բիզնես տեխնոլոգիայի(ների) մեջ, որը ներկայացված է Բաժին 5.5.1-ում՝ «Պրեմիեր, առաքելության համար վճռորոշ»

### 5.3 Ծառայությունների նկարագիր

Պրեմիեր աջակցման փաթեթի մեջ մտնող միավորները նկարագրված են այս բաժնում:

#### 5.3.1 Կանխարգելիչ ծառայություններ

Կանխարգելիչ ծառայությունները կանխում են խնդիրները ձեր Microsoft-ի միջավայրում և սովորաբար նախատեսվում են ծառայությունը մատուցելուց առաջ, ինչն օգնում է ապահովել օժանդակ միջոցների առկայությունը:

##### Իրագործման ծառայություններ

➤ **Ադապտացիոն ծառայություններ.** Անմիջական գործունեություն Microsoft-ի ինժեների հետ՝ շահագործման, տարանցման, նորացման կամ կոմպլեկտի մշակման հետ կապված հարցերում օգնություն տրամադրելու համար: Սրա մեջ կարող են մտնել նաև գաղափարի ստուգման նախագծումն ու վավերացումը կամ արտադրության ծանրաբեռնվածությունը՝ Microsoft-ի արտադրանքներն օգտագործելիս:

##### Տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ

➤ **Գնահատման ծրագիր.** Ձեր Microsoft տեխնոլոգիաների նախագծման, տեխնիկական իրագործման, գործողությունների կամ փոփոխությունների կառավարման գնահատում՝ Microsoft-ի առաջարկված տեխնոլոգիաների հիման վրա: Գնահատման վերջում Microsoft-ի աշխատակիցը կաշխատի անմիջապես ձեզ հետ՝ հնարավոր խնդիրները լուծելու և հաշվետվություն ներկայացնելու համար, որտեղ ներկայացված կլինի ձեր միջավայրի տեխնիկական գնահատումը, որի մեջ կարող է ներառված լինել վերականգնման աշխատանքների ծրագիրը:

➤ **Ընդհանուր վիճակի ստուգում.** Ձեր Microsoft տեխնոլոգիայի իրագործման ամփոփիչ գնահատում՝ ըստ մեր առաջարկված պրակտիկայի: Microsoft-ի ինժեները ձեզ հետ միասին նախագծում է ընդհանուր վիճակի ստուգումը, իրականացնում ստուգումը, վերլուծում տվյալները և վերջում ներկայացնում հաշվետվություն:

➤ **Անցանց գնահատում.** Ձեր Microsoft տեխնոլոգիայի իրականացման ավտոմատ գնահատում՝ հեռակա կերպով կամ ձեր աշխատավայրում Microsoft-ի ինժեների կողմից՝ հավաքված տվյալների միջոցով: Հավաքված տվյալները վերլուծվում են Microsoft-ի կողմից՝ օգտագործելով տեղային գործիքները, և մենք տրամադրում ենք ձեզ մեր բացահայտումների հաշվետվությունը և վերականգնիչ աշխատանքների խորհրդատվությունը:

➤ **Կանխարգելիչ մշտադիտարկում.** Տեխնիկական գործողությունների մշտադիտարկման միջոցների և խորհրդատվությունների տրամադրում՝ ձեր սպասարկչի խափանումների գործընթացները կարգավորելու համար: Այս ծառայության միջոցով կարող եք ստեղծել խափանումների մատրիցաներ, կատարել հիմնական խափանումների ստուգումներ և ստեղծել մշտական ինժեներական թիմի նախագիծը:



➤ **Կանխարգելիչ գործողությունների ծրագրեր (POP).** Ձեր պլանավորման, ձևավորման, իրագործման կամ օպերացիոն գործընթացների վերահսկում ձեր անձնակազմի հետ մեկտեղ՝ ըստ Microsoft-ի առաջարկած պրակտիկայի: Այս ստուգումը կատարվում է Microsoft-ի աջակցման բաժնի աշխատակցի կողմից կամ ձեր աշխատավայրում, կամ հեռակա կերպով:

➤ **Ռիսկի և ընդհանուր վիճակի գնահատման ծրագիրը որպես ծառայություն (RAP-ը որպես Ծառայություն).** Ձեր Microsoft տեխնոլոգիայի իրականացման ավտոմատ գնահատում՝ հեռակա հավաքված տվյալների միջոցով: Հավաքված տվյալները վերլուծվում են Microsoft-ի կողմից և ստեղծվում է հայտնաբերված խնդիրների հաշվետվություն, որտեղ ներկայացվում է վերականգնիչ աշխատանքների խորհրդատվությունը:

➤ **Ռիսկի և ընդհանուր վիճակի գնահատման ծրագիրը որպես Ծառայություն պլյուս (RAP-ը որպես Ծառայություն պլյուս).** RAP-ը, որպես ծառայություն, տրամադրվում և վերահսկվում է հարմարեցրած համակարգի օպտիմալացված բաժանմունքի կողմից ձեր տարածքում, որի նպատակն է վթարային իրավիճակների վերացման պլանավորումը և տեղեկությունների փոխանցումը:

### Լավարկման ծառայություններ

➤ **Մշակման ծառայություններ.** Ծառայությունները օգնում են ձեր անձնակազմին կառուցել, օգտագործել և աջակցություն ցուցաբերել Microsoft-ի տեխնոլոգիաներով ստեղծված գործադիրներին:

➤ **Լաբորատոր ծառայություններ.** Եթե ձեր աշխարհագրական դիրքը թույլ տա, Microsoft-ը կարող է ձեզ տրամադրել իր լաբորատոր միջոցներից օգտվելու հնարավորություն, ինչը կօգնի ձեզ Microsoft-ի արտադրանքների օգնությամբ արտադրանքի մշակման, համադրական վերլուծությունների, փորձարկումներ կատարելու, նախնական նմուշներ պատրաստելու և տվյալների միգրացիոն գործողություններ կատարելու հարցում:

➤ **Կառավարվող ծառայություններ.** Ծառայություններ, որոնք նախատեսված են կառավարելու ձեր ամպի SS միջավայրը հետևյալ առաջադրանքների միջոցով՝ հեռակա վերահսկման, կատարողականության լավարկման, տվյալների կառավարման և Office 365-ի և գործադիրի ու Azure-ում վիրտուալ համակարգչի կառավարման և այլ միջավայրերի խնամորդման միջոցով: Կառավարվող ծառայությունները կարող են ներառվել աջակցման ծառայությունների անհատականացված ծրագրի մեջ: Կարող եք ձեռք բերել լրացուցիչ վճարի դիմաց, որը նշված է ձեր Աշխատանքի պատվերի Հավելվածի մեջ:

➤ **Վերականգնիչ աշխատանքների ծառայություններ.** Անմիջական գործունեություն Microsoft-ի ինժեների հետ՝ Գնահատման ծառայության ժամանակ բացահայտած խնդիրները լուծելու համար: Ամեն մի աշխատանքի տևողությունը սահմանվում է օրերով ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ և մատուցվում ձեր ինժեներական թիմի հետ համատեղ:

### Կրթական ծառայություններ

➤ **Պրակտիկ դասընթացներ.** Կարճատև ինտերակտիվ ծառայություններ, որպես կանոն՝ մեկօրյա տևողությամբ պարապմունքներ, որոնք ներառում են Microsoft-ի ինժեների կողմից կամ դեմադրեմ, կամ առցանց դասախոսության և ցուցադրման ձևաչափով ներկայացվող արտադրանքի և աջակցման վերաբերյալ թեմաներ:

➤ **Դասընթացներ ըստ պահանջի.** Բաժանորդագրման ծառայություն, որի միջոցով սեմինարների գրադարանից կարող եք մատչել առցանց վերապատրաստման նյութերի, որոնք

մշակվում են Microsoft-ի ինժեներների կողմից: Բաժանորդագրումները վաճառվում են «ամեն մի աշխատանքային տեղի» համար:

➤ **Վեբ-հեռարձակումներ.** Microsoft-ի կողմից խնամորդված ուսումնական դասընթացներ, որոնք առաջարկվում են հեռակա կերպով՝ համացանցի միջոցով: Վեբ-հեռարձակումները կարելի է գնել «ամեն մի այցելուի» համար կամ որպես մասնագիտական մատուցում ձեր կազմակերպությանը՝ հատկորոշված ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ:

➤ **Սեմինարներ.** Խորացված, տեխնիկական ուսուցողական պարապմունքներ, աջակցման և Microsoft տեխնոլոգիաների թեմաների լայն ընտրանիով, որոնք անցկացվում են Microsoft-ի ինժեներների կողմից՝ կամ անհատական, կամ առցանց պարապմունքների ընթացքում: Սեմինարները կարելի է գնել «ամեն մի այցելուի» համար կամ որպես մասնագիտական մատուցում ձեր կազմակերպությանը՝ հատկորոշված ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ: Սեմինարները չի կարելի տեսագրել առանց Microsoft-ի կողմից բացահայտ գրավոր թույլտվության:

➤ Հարմարեցրած կանխարգելիչ ծառայություններ. Մեր անձնակազմի հետ ծավալվող գործունեություն՝ ըստ ձեր ցուցման դեմադեմ կամ առցանց ծառայություններ մատուցելու համար, որոնք նշված չեն այս փաստաթղթում: Այս աշխատանքները հաշվարկվում և գնահատվում են օրերով: Հարմարեցրած կանխարգելիչ ծառայությունների կենտրոնացման ոլորտներն են.

- Տեխնիկական սպասարկման ծառայություններ
- Լավարկման ծառայություններ
- Կրթական ծառայություններ

➤ **Աջակցման ծառայություններ.** Հնարավորության դեպքում կանխարգելիչ ծառայությունները կտրամադրվեն Աջակցման ծառայությունների ժամաքանակով: Այս ժամերը կարող են փոխանակվել վերոնշյալ մեկ կամ մի քանի կանխարգելիչ ծառայությունով՝ ձեր Microsoft-ի ծառայությունների ներկայացուցչի կողմից տրամադրված սակագնով: Կանխարգելիչ ծառայությունը պլանավորելուց հետո մենք կհանենք Աջակցության ժամերի համապատասխան քանակը ձեր մնացորդից (կտրացրած մինչև հաջորդ ժամը)՝ օրավճարի արժեքը կամ ծառայության հաստատուն վճարը վճարելու համար: Եթե դուք պատվիրեք Աջակցության ծառայության որևէ տեսակ և ցանկանաք փոխարինել այն մեկ այլ տեսակով, ապա դուք կարող եք կիրառել արդեն գնված ժամերը այլընտրանքային ծառայության նկատմամբ՝ դրա մատչելիության և ձեր Ծառայությունների մատուցման մենեջերի հետ համաձայնեցնելու պայմանով:

### 5.3.2 Ծառայությունների մատուցման կառավարում

#### ➤ Ծառայությունների մատուցման կառավարում

Աջակցման պրեմիեր փաթեթները կորդինացվում և նախաձեռնվում են Ծառայությունների մատուցման մենեջերի (SDM) կողմից: Որոշ երկրներում այս պաշտոնը նաև կոչվում է Տեխնիկական աջակցման մենեջեր (TAM) կամ Աջակցման մենեջեր (SAM): Մշակողի համար պրեմիեր աջակցման և մշակողների համար նախատեսված փաթեթների դեպքում ձեր ծառայությունների մատուցման կառավարումը տրամադրվում է Գործադիրների մշակման մենեջերի (ADM) կողմից, ով մշակման բնագավառում մեծ փորձ ունի, ինչպես նաև լավ տեղեկացված է մշակողների տեխնոլոգիաների մասին: Այս մատուցումը կարող է նորացվել՝ ըստ ձեր ծառայության մատուցման մոդելի, մակարդակի և աշխարհագրական դիրքի: Եթե ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ այլ կերպ նշված չէ, մատուցման մոդելը կլինի Նշանակված և ծառայության մակարդակը կլինի Միջուկային:

**Մատուցման մոդել**

Միավոր	Սահմանում
Միավորված	Կատարվում է խմբի կողմից, որի անդամները գործում են միմյանցից հեռակա
Նշանակված	Տրամադրվում է կես դրույքով՝ կամ տեղում, կամ հեռակա, նշված անձի կողմից, ով նաև սպասարկում է Microsoft-ի Պրեմիեր աջակցման այլ հաճախորդների
Մասնագիտական	Տրամադրվում է կամ տեղում, կամ հեռակա, նշված անձի կողմից, ով սպասարկում է Microsoft-ի Պրեմիեր աջակցման միայն մեկ հաճախորդի

**Ծառայության մակարդակ**

Միավոր	Սահմանում
Միջուկային	Ներառում է ընդհանուր կոորդինացումը, ինչպես նաև ծառայության ներածությունը, ծառայության մատուցման նախագծումը, ծառայության վերանայումները, կրիտիկական անվտանգության հետ կապված աջակցման խորհրդատվությունը, միջադեպերի կառավարումը, ճգնաժամային կառավարումը, տեղեկատվական ծառայությունները և բաժանորդագրումների կառավարումը
Ստանդարտ	Ներառում է բոլոր Միջուկային ծառայությունները, ինչպես նաև Սկզբնական գնահատման և վերականգնիչ աշխատանքների նախագծումը
Ընդլայնված	Ներառում է բոլոր Ստանդարտ ծառայությունները, ինչպես նաև Microsoft-ի արտադրանքի/Առցանց ծառայությունների գործունեության ընթացքի մասին տեղեկատվություն, միջադեպերի միտումների վերլուծություն և խորհրդատվություն և գործընթացի ցուցումներ

**Հաշվի մանրամասներ**

Հետևյալ ծառայությունները մատչելի են բոլոր հաճախորդներին, ովքեր գնում են ծառայության մատուցման կառավարման Միջուկային մակարդակը.

**Ծառայության ներկայացում.** Պրեմիեր աջակցման ծառայությունների ընդհանուր ներկայացում, այդ թվում նաև բացատրություն, թե ինչպես է հարկավոր ընտրել և պլանավորել կանխարգելիչ ծառայությունները, ցուցադրել, թե ինչպես է հարկավոր գրանցել փոխազդող աջակցման հարցումները և ինչպես օգտագործել առկա գործիքները:

**Ծառայությունների մատուցման ծրագիր (SDP).** Ձեր Պրեմիեր աջակցման ծառայությունների հիմքը, որի մեջ մտնում է հարմարեցրած ծառայությունների պլանը՝ ստեղծված ձեր թիմի հետ համատեղ՝ սահմանելու, թե ինչպես և երբ ծառայությունները պետք է գործադրվեն: Մենք վերահսկում և կարգաբերում ենք ձեր SDP-ը՝ ըստ ձեր կարիքների, ողջ ժամկետի ընթացքում:

**Ծառայության վերլուծություններ.** Մենք պարբերաբար վերլուծում ենք նախորդ ժամանակահատվածում մատուցված ծառայությունները, տեղեկացնում ենք ձեզ մատուցված ծառայությունների և կատարված բարելավումների մասին, վերանայում ենք ձեր արձագանքը և քննարկում ենք այն գործողություններն ու կարգաբերումները, որոնք կարող են անհրաժեշտ լինել: Նման վերլուծությունները կարող են բաղկացած լինել կարգավիճակի մասին ստանդարտ զեկույցներից և կարգավիճակի վերաբերյալ վիրտուալ կամ տեղում անցկացվող խորհրդակցություններից (եթե տեղում, ապա ճանապարհորդության ծախսերը պետք է վճարվեն): Եթե դուք առցանց ծառայություններ ունեք, դրանց վերանայումների մեջ մտնելու է ծառայության հարցումների և ծառայության միջադեպերի կարգավիճակը, ինչպես նաև ժամանակին տրամադրված տեղեկությունները: Հնարավոր է նաև ծառայությունների վերլուծության հարմարեցում, սակայն դա կարող է պահանջել լրացուցիչ գնում՝ կախված ձեր կողմից գնված ծառայություններում ներառված Ծառայությունների մատուցման կառավարման մակարդակից:

**Խորհուրդներ կրիտիկական անվտանգության աջակցման վերաբերյալ.** Ծանուցում Microsoft-ի կրիտիկական Անվտանգության տեղեկագրերի մասին: Եթե դուք ունեք Նշանակված կամ Հատկացված SDM, ձեր SDM-ը կօգնի ձեզ գնահատել այդ տեղեկությունների ազդեցության աստիճանը ձեր SS ենթակառուցվածքի վրա:

**Միջադեպերի կառավարում.** SDM-ը կիրականացնի աջակցության հետ առնչվող միջադեպերի վերահսկողություն՝ դրանց շուտափույթ վերացումը և աջակցության ծառայությունների բարձր որակը ապահովելու նպատակով: Սրա մեջ կարող է մտնել նաև միջադեպերին արձագանքման պլանների մշակումը, առաջնային կոնտակտի նշանակումը՝ միջադեպերի ընթացքում կարգավիճակի մասին նորություններ իմանալու համար և արմատային պատճառների վերլուծությունները միջադեպը տեղի ունենալուց հետո: Եթե դուք ունեք առցանց ծառայություններ, սրա մեջ կարող է մտնել միջադեպի առաջացման պատճառի ամփոփումը և Մատուցվող ծառայությունների որակի համաձայնագիրը (SLA):

**Ճգնաժամային կառավարում.** Քսանչորսժամյա խնդիրների հանձնառություն և հաղորդակցում ձեր և SDM-ների և Կրիտիկական իրադրությունների մենեջերների միջև, որոնց ընթացքում դուք կրիտիկական բիզնես վնասներ եք կրում:

**Տեղեկատվական ծառայություններ.** Microsoft-ի արտադրանքների և ծառայությունների վրա հիմնված լրագրերի, կայքերի և միջոցների տրամադրում, որոնք համապատասխանում են ձեր միջավայրին: Կարող է ներառել աջակցում և օպերատիվ տեղեկատվություն Microsoft-ի տեխնոլոգիաների, խափանաշտկման գործիքների վերաբերյալ և հղումներ տեղեկատվական հոդվածներին:

**Ծառայության բաժանորդագրության կառավարում.** Առցանց ծառայություններ ունեցող հաճախորդների դեպքում՝ ձեր SDM-ը կարող է օգնել արագացնել խնդիրների լուծումը, որոնք առնչվում են ձեր առցանց բաժանորդագրումներին և կպատասխանի վճարումների, հաշվի տրամադրման և SLA վարկին վերաբերող հարցերին:

Հաճախորդները, ովքեր գնում են ծառայության մատուցման կառավարման Ստանդարտ մակարդակը, կստանան Միջուկային մակարդակի ծառայությունները, ինչպես նաև հետևյալ ծառայությունները.

**Սկզբնական գնահատում.** Ծառայության կարիքների բացահայտման գնահատում ձեր SS միջավայրում, որն օգնում է մշակել գործողությունների ծրագիր՝ ձեր SS գործառնությունների անհրաժեշտ մակարդակին հասնելու համար: Առցանց ծառայություններ ունեցող

հաճախորդների դեպքում՝ ձեր SDM-ը կարող է վերլուծել տեղային ենթակառուցվածքը, որն անհրաժեշտ է օգտվողներին առցանց ծառայությանը կապակցելու համար: Բացի այդ, SDM-ը կաշխատի ձեր անձնակազմի հետ՝ ռիսկերը գնահատելու համար, որոնք կարող են ազդել ձեր կապակցվածության վրա և հնարավոր մեղմացումների պատճառ դառնալ:

**Վերականգնիչ աշխատանքների պլանավորում.** Իրավիճակի բարելավմանն ուղղված գործողությունների համակարգում, որոնք առաջարկվել են կանխարգելիչ գործողությունների գնահատման արդյունքների հիման վրա: Այս բացահայտումները ձեր SDP-ում կգրանցվեն որպես բարելավման խորհրդատվություն՝ վերականգնիչ աշխատանքների հետ միասին: Հետագա վերահսկողությունը իրականացվում է ծառայության ծրագրավորված վերլուծությունների միջոցով:

➤ **Տեղում կատարվող ծառայությունների մատուցման կառավարում.** Ձեզ սպասարկող ծառայությունների մատուցման կառավարիչը կարող է այցելել աշխատավայր և կարող է լրացուցիչ վճար պահանջել ամեն մի այցելության համար: Այս ծառայությունը կախված է Microsoft-ի ռեսուրսների առկայությունից:

Հաճախորդները, ովքեր գնում են ծառայության Ընդլայնված մակարդակը, կստանան Միջուկային մակարդակում նշված և Ստանդարտ մակարդակի ծառայությունները, ինչպես նաև հետևյալ ծառայությունները.

**Իրազեկություն Microsoft-ի արտադրանքի/Առցանց ծառայությունների կենսաշրջանի մասին.** Պարբերական զեկույցներ Microsoft կազմակերպության ներսում տեղի ունեցող զարգացումների մասին, ինչպես նաև խորհրդատվություն Microsoft-ի որևէ արտադրանքի կենսաշրջանի կամ ճանապարհային քարտեզի արդիացումների մասին, որոնք կարող են կիրառելի և նպաստավոր լինել ձեր կազմակերպության համար: Առցանց ծառայություններից օգտվող հաճախորդների դեպքում ձեր SDM-ը կտրամադրի ծառայության արդիացումների ամսական (կամ որքան որ պահանջվի) հաղորդակցում և կտեղեկացնի պլանավորված աշխատանքի ընդհատումների մասին ձեր բաժանորդագրված առցանց ծառայությունների համար:

**Միջադեպերի միտումների վերլուծություն և խորհրդատվություն.** Ձեր միջադեպերի պատմության մեկ կամ ավելի վերլուծություն՝ հիմնական շեշտադրումով մեր համակարգում գրանցված և բիզնեսի վրա զգալի ազդեցություն ունեցող այնպիսի միջադեպերի մարդկային, գործընթացային և տեխնոլոգիական գործոնների վրա, որոնք առաջացել են Microsoft-ի կողմից աջակցվող ցանկացած տեխնոլոգիայի ներգրավմամբ: Վերլուծության արդյունքում կտրվեն խորհրդատվություններ գործառնությունների բարելավման վերաբերյալ՝ ի հավելումն մարդկանց պատրաստվածության կամ տեխնոլոգիաների փոփոխումների, որոնք ամբողջովին ուղղված կլինեն ձեր SS գործառնական ծախսերը նվազեցնելու հարցում ձեզ օգնություն տրամադրելուն:

**Գործընթացների կառավարում.** Կտրամադրվեն հիմնական տեղեկություններ առաջարկվող գործընթացների վերաբերյալ:

### 5.3.3 Ռեակտիվ ծառայություններ

Փոխազդող ծառայությունները կարող են ներառել հետևյալ ծառայությունների ցանկացած համակցություն.

➤ **Խնդիրների լուծման համար աջակցություն (PRS).** Օգնություն Microsoft-ի արտադրանքների օգտագործման Ժամանակ ի հայտ եկած այնպիսի նախանշաններով խնդիրների լուծման համար,

որոնց դեպքում ողջամիտ հիմքեր կան ենթադրելու, որ կարող են առաջացած լինել Microsoft-ի արտադրանքները կիրառելիս: Լրջության սահմանումները, մեր կողմից հաշվարկված նախնական արձագանքի ժամկետները և ներկայացման պահանջները ներկայացված են «Աղյուսակ. Միջադեպի արձագանք-ում: Միջադեպի արձագանք:»

PRS-ը հաշվարկվում է ժամավճարով՝ հանելով նախնական վճարված ժամերը, որոնք նշված են ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ: Եթե ընդհանուր աջակցման շրջանակներում պարզվի, որ խնդիրը առաջացել է արտադրանքի մեջ առաջացած վրիպակի պատճառով, PRS ժամերը չեն հանվի: Եթե որևէ խնդիրը մեր կողմից լուծելու ընթացքում սպառվեն ձեր բոլոր կանխավճարային ժամերը, ապա դուք մեզ հետագայում պետք է վճարեք միջադեպը լուծելու համար և պետք է գնեք լրացուցիչ PRS ժամեր՝ նախքան լրացուցիչ միջադեպի համար մեր կողմից արձագանք տալը: Ձեր պահանջով մենք կարող ենք համագործակցել երրորդ կողմի տեխնոլոգիաների մատակարարների հետ՝ մի քանի վաճառողներից գնված արտադրանքների փոխգործելիության խնդիրները լուծելու նպատակով: Ինչնից, երրորդ կողմի պարտավորությունն է աջակցել իր արտադրանքին:

Անհրաժեշտության դեպքում տրամադրվում է Խնդիրների լուծման աջակցում (PRS) առցանց ծառայությունների համար: Գնված PRS ժամերը չեն կրճատվի այն միջադեպերի համար, որոնք առաջացած կլինեն այս տեխնոլոգիաների պատճառով:

Միջադեպի վտանգավորության աստիճանից են կախված Microsoft-ի ներսում արձագանքի մակարդակները, ինչպես նաև նախնական արձագանքի մոտավոր ժամկետներն ու ձեր պատասխանատվությունը: Դուք պարտավոր եք ներկայացնել գործունեության ազդեցությունը ձեր կազմակերպության վրա և, խորհրդակցելով մեզ հետ, Microsoft-ը կնշանակի համապատասխան մակարդակ: Դուք կարող եք հարցում ներկայացնել խստության մակարդակը փոխելու համար վթարային իրավիճակի ժամանակահատվածի դեպքում, եթե գործունեության հետևանքները պահանջեն ավելի բարձր կամ ցածր մակարդակ:

### Աղյուսակ. Միջադեպի արձագանք

Լրջության աստիճան և իրավիճակ	Մեզանից ակնկալվող արձագանքը	Ձեզանից ակնկալվող արձագանքը
<p><b>Լրջության աստիճան 1</b></p> <p>Աղետալի ազդեցություն աշխատանքի վրա.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Կարևոր բիզնես գործընթացի ամբողջական կորուստ, աշխատանքը չի կարող ողջամտորեն շարունակվել</li> <li>Պահանջում է անհապաղ ուշադրություն</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Արձագանք առաջին կանչին մեկ ժամվա ընթացքում կամ ավելի վաղ</li> <li>Մեր աշխատակիցները հնարավորինս արագ կհայտնվեն ձեզ մոտ</li> <li>Կնշանակվի Կրիտիկական իրավիճակների մենեջեր<sup>1</sup></li> <li>Շարունակական աշխատանքներ օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր ռեժիմով<sup>2</sup></li> <li>Արագ մոբիլիզացիա</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ծանուցում ձեր բարձրաստիճան ղեկավարներին</li> <li>Համապատասխան ռեսուրսների հատկացում՝ 24/7 ռեժիմով շարունակական ջանքեր գործադրելու համար<sup>2</sup></li> <li>Արագ հասանելիություն և արձագանք փոփոխությունների նկատմամբ հսկողություն իրականացնող մարմնի կողմից</li> <li>Ներկայացվում են միայն</li> </ul>

Լրջության աստիճան և իրավիճակ	Մեզանից ակնկալվող արձագանքը	Ձեզանից ակնկալվող արձագանքը
	<p>Microsoft-ի ներսում տարբեր արտադրանքներով զբաղվող խմբերի ներգրավմամբ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ծանուցում մեր բարձրաստիճան ղեկավարներին</li> </ul>	<p>հեռախոսի միջոցով<sup>3</sup></p>
<p><b>Լրջության աստիճան Ա</b></p> <p>Կրիտիկական ազդեցություն աշխատանքի վրա.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ծառայությունների զգալի կորուստ կամ վատթարացում</li> <li>• Պահանջում է ուշադրություն մեկ ժամվա ընթացքում</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Արձագանք առաջին կանչին մեկ ժամվա ընթացքում կամ ավելի վաղ</li> <li>• Մեր աշխատակիցները ըստ պահանջի հայտնվում են ձեզ մոտ</li> <li>• Կնշանակվի Կրիտիկական իրավիճակների մենեջեր<sup>1</sup></li> <li>• Շարունակական աշխատանքներ օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր ռեժիմով<sup>2</sup></li> <li>• Ծանուցում մեր բարձրաստիճան մենեջերներին</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Համապատասխան ռեսուրսների հատկացում՝ 24/7 ռեժիմով շարունակական ջանքեր գործադրելու համար<sup>2</sup></li> <li>• Արագ հասանելիություն և արձագանք փոփոխությունների նկատմամբ հսկողություն իրականացնող մարմնի կողմից</li> <li>• Ծանուցում ղեկավարությանը</li> <li>• Ներկայացվում են միայն հեռախոսի միջոցով<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Լրջության աստիճան Բ</b></p> <p>Միջին ազդեցություն աշխատանքի վրա.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ծառայությունների միջին աստիճանի կորուստ կամ վատթարացում, սակայն աշխատանքը հնարավոր է շարունակել վատթարացած վիճակում</li> <li>• Պահանջում է ուշադրություն երկու աշխատանքային ժամվա ընթացքում<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Արձագանք առաջին կանչին երկու ժամվա ընթացքում կամ ավելի վաղ</li> <li>• Ջանքերի գործադրում միայն աշխատանքային ժամերի ընթացքում<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Համապատասխան ռեսուրսների տրամադրում Microsoft-ի աշխատանքները իրականացնելու համար</li> <li>• Հասանելիություն և արձագանք փոփոխությունների նկատմամբ հսկողություն իրականացնող մարմնի կողմից չորս աշխատանքային ժամվա ընթացքում</li> <li>• Ներկայացվում են հեռախոսի կամ կայքի</li> </ul>

Լրջության աստիճան և իրավիճակ	Մեզանից ակնկալվող արձագանքը	Ձեզանից ակնկալվող արձագանքը
		միջոցով
<p><b>Լրջության աստիճան Գ</b></p> <p>Նվազագույն ազդեցություն աշխատանքի վրա.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Աշխատանքները հիմնականում կարող են շարունակվել նվազագույն խոչընդոտներով կամ առանց խոչընդոտների</li> <li>Պահանջում է ուշադրություն չորս աշխատանքային ժամվա ընթացքում<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Արձագանք առաջին կանչին չորս ժամվա ընթացքում կամ ավելի վաղ</li> <li>Ջանքերի գործադրում միայն աշխատանքային ժամերի ընթացքում<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Միջադեպը արձանագրած անձի կոնսուլտային տվյալները</li> <li>Արձագանք 24 ժամվա ընթացքում</li> <li>Ներկայացվում են հեռախոսի կամ կայքի միջոցով</li> </ul>

<sup>1</sup> Կրիտիկական իրավիճակների մեներգերը այն մարդիկ են, որոնք հատուկ նշանակվել են խնդրի շուտափույթ լուծմանն աջակցելու համար՝ համապատասխան ներգրավվածության, մոբիլիզացիայի, ռեսուրսների ներգրավման և համակարգման միջոցով:

<sup>2</sup> Մենք, հնարավոր է, ստիպված լինենք նվազեցնել լրջության աստիճանը, եթե դուք չտրամադրեք համապատասխան ռեսուրսներ կամ համապատասխան արձագանք չտաք, որպեսզի մենք հնարավորություն ունենանք շարունակել խնդրի լուծմանն ուղղված աշխատանքները:

<sup>3</sup> Առցանց ծառայությունների աջակցման հարցումները կարող են ներկայացնել առցանց ծառայությունների աջակցման համար նախատեսված կայքէջերի միջոցով:

<sup>4</sup> Բ կարգի լրջության աստիճանի խնդիրների համար շաբաթը 7 օր, 24 ժամյա աջակցումը մատչելի չէ բոլոր երկրներում: Մանրամասների համար խորհրդակցեք ձեր SDM-ի հետ:

<sup>5</sup> Աշխատանքային ժամերը սովորաբար 09:00-ից 17:30 են Տեղական ստանդարտ ժամանակով՝ չհաշված տոները և շաբաթ, կիրակի օրերը: Աշխատանքային ժամերը ձեր երկրում կարող են մի փոքր տարբերվել:

➤ **Աջակցություն տեղում.** Տեղում իրականացվող փոխազդող աջակցությունը տրամադրում է օգնություն ձեր իսկ տեղադրությունում: Այս ծառայությունը կախված է Microsoft-ի ռեսուրսների առկայությունից և կարող է լրացուցիչ վճարներ պահանջել ամեն մի այցելության համար:

➤ **Մշակման հարցերով աջակցություն.** Ստեղծում է մշակում է գործադիրներ Microsoft-ի տեխնոլոգիաների ներկառուցմամբ Microsoft-ի հենքի վրա, մասնագիտանալով Microsoft-ի մշակման գործիքների և տեխնոլոգիաների վրա և վաճառվում է ժամանաքանակով՝ նշված ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ:

➤ **Խորհրդատվական ծառայություններ.** Հեռախոսով մատուցվող աջակցման ծառայություններ, որոնք ապահովում են աջակցություն կարճաժամկետ (սովորաբար՝ վեց ժամ կամ ավելի քիչ տևող) և չպլանավորված հարցերի շուրջ՝ SS մասնագետների և մշակողների համար: Խորհրդատվական ծառայությունները կարող են ներառել խորհուրդներ, ընդհանուր կառավարում, խորքային պատճառի վերլուծություն և գիտելիքների փոխանցում, որոնց նպատակն է օգնել ձեզ իրագործել Microsoft-ի տեխնոլոգիաները այնպիսի եղանակով, որը թույլ կտա խուսափել աջակցության ընդհանուր խնդիրներից և նվազեցնել համակարգի խափանումների հավանականությունը: Խորհրդատվական ծառայությունները վաճառվում են ժամաքանակով՝ նշված ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ:

## 5.4 Բարելավված ծառայություններ

Այս բաժնում նկարագրված միավորները մատչելի են Պրեմիեր աջակցման փաթեթի մեջ որպես հավելվածներ, ընդլայնումներ և արդիականացումներ լրացուցիչ վճարի դիմաց:



### 5.4.1 Արագացված փաթեթներ

➤ **Արագացված փաթեթներ.** Կազմված է նախապես ընտրված Կանխարգելիչ ծառայություններից, որոնք նկարագրված են Բաժին 5.3.1-ում տրամադրվում են հաջորդականությամբ՝ հաճախորդի բիզնես նպատակներին հասնելու համար: Հատուկ փաթեթների մեջ ընդգրկված ծառայությունների և նրանց մատուցման հաջորդականության մասին մանրամասները կարող եք գտնել ձեր Ծառայությունները մատուցող կառավարիչի մոտ: Յուրաքանչյուր արագացված փաթեթ ներառում է ծառայությունների ներածություն՝ ըստ որի կարելի է.

- Սահմանել հաջողության չափանիշը և մատուցման ժամկետը
- Նշել թիրախային միջավայրը
- Ներկայացնել նշանակությունը և պարտավորությունները
- Քննարկել կանխարգելիչ ծառայությունները, որոնք պետք է մատուցվեն

### 5.4.2 Աջակցության համար նախատեսված ինժեներական ծառայություններ

➤ **Աջակցության համար նախատեսված ինժեներական ծառայություններ (DSE).** Կանխարգելիչ օգնություն, որը մատչելի է կանոնավոր աշխատանքային ժամերի ընթացքում՝ աջակցելու ձեր կողմից ընտրված Microsoft-ի որոշակի արտադրանքները և տեխնոլոգիաները, որոնք նշված են ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ: DSE ծառայությունները կարելի է գնել նախապես և ժամաքանակների կազմով, իսկ ժամերի օգտագործմանը զուգընթաց՝ նրանք կկրճատվեն ձեր հաշվից: DSE ռեսուրսները հատկացված, ըստ առաջնահերթության դասակարգված և նշանակված են աշխատանքների իրականացման մեկնարկի վերաբերյալ հանդիպման ժամանակ կողմերի միջև ձեռք բերված համաձայնությունների հիման վրա, որոնք գրանցվում են որպես ձեր Ծառայությունների մատուցման ծրագրի մի մաս: DSE ծառայությունները մատուցվում են աջակցման մեկ տեղադրության համար՝ ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ նշելով աջակցման տեղադրությունը:

DSE-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների հիմնական շրջանակը հետևյալն է.

- Օգնել մշակել և իրագործել հնարավոր միջադեպերը կանխարգելելու ռազմավարություն և բարձրացնել ձեր կողմից կիրառված Microsoft-ի տեխնոլոգիաների հասանելիությունը:
- Օգնել պարզել կրկնվող միջադեպերի հիմքում ընկած խնդիրը և տրամադրել խորհուրդներ Microsoft-ի նշված տեխնոլոգիաների հետագա խափանումները կանխարգելելու վերաբերյալ:
- Կուտակել մանրամասն գիտելիքներ ձեր բիզնեսի ներկայիս և ապագա պահանջների, ինչպես նաև ձեր տեղեկատվական տեխնոլոգիաների միջավայրի կազմաձևի վերաբերյալ:
- Նախօրոք փաստաթղթավորել Պրեմիեր աջակցության ծառայությունների օգտագործմանը վերաբերող բոլոր առաքումները (օրինակ՝ աջակցության հնարավորության վերաբերյալ վերլուծությունները, ընդհանուր վիճակի ստուգումների, սեմինարների, ռիսկի գնահատման ծրագրերի իրականացման արդյունքները և այլն):
- Համապատասխանեցնել ձեր շահագործման գործունեությունը Microsoft-ի տեխնոլոգիաների ձեր ծրագրավորված և ընթացիկ իրագործման եղանակների հետ:
- Բարձրացնել ձեր աջակցության ծառայություններ մատուցող թիմի տեխնիկական և գործառնական հմտությունները:
- Նախաձեռնել և օժանդակել Microsoft-ի նշված տեխնոլոգիաների համար հաճախորդի հատուկ կարիքներին համապատասխանող փաստաթղթավորմանը՝ ձեր միջավայրի

կազմաձևմանը, վթարներից հետո համակարգի աշխատունակության վերականգնմանը, ցանցի տեղաբանությանը և այլնին աջակցելու համար:

### 5.4.3 Անհատական աջակցության ծառայություններ

➤ **Անհատական աջակցություն.** Անհատական աջակցությունը տրամադրում է սահմանափակ, շարունակական աջակցում հաշված քանակությամբ արտադրանքների և ծառայության փաթեթների համար, որոնք հասել են իրենց կենսունակության ավարտին՝ համաձայն Microsoft-ի Աջակցման քաղաքականության՝ <http://support.microsoft.com/lifecycle>: Արտադրանքները (և նրանց տարբերակները) և/կամ ծառայությունների փաթեթները, որոնց համար դուք վճարել եք, կնշանակվեն որպես Անհատական աջակցություն ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ:

Անհատական աջակցման համար գրանցման ծրագրի վճարները հաշվվում են այնպես, ինչպես, եթե առաջին օրվանից գրանցված կլինեիք Անհատական աջակցության ծրագրի մեջ (օր. եթե Windows Server 2003 SP2-ի համար Անհատական աջակցությունը մատչելի է դարձել 2015 թ.-ի հուլիսի 15-ից, բայց դուք չեք գրանցվել մինչև 2015 թ.-ի հոկտեմբերի 13-ը, ձեր ծրագրի վճարը հաշվարկվում է 2015 թ.-ի հուլիսի 15-ից): Անհատական աջակցության գրանցման վճարները չեն փոխհատուցվում և չեն փոխանցվում Անհատական ստանդարտ աջակցության և Անհատական հիմնական աջակցության միջև:

#### Ծառայության նախնական պայմաններ և սահմանափակումներ.

- Դուք պետք է ունենաք գործող Պրեմիեր համաձայնագիր՝ Խնդիրների լուծման աջակցման բավարար ժամերով՝ Անհատական աջակցության ծառայությունների հարցումը աջակցելու կամ շտկումների փաթեթի համար դիմելու համար: Եթե ձեր Պրեմիեր աջակցման համաձայնագիրը դադարեցված կամ ընդհատված է, Անհատական աջակցության ծառայությունը նույնպես կդադարեցվի նույն ամսաթվով:
- Դուք պետք է տեղադրեք և գործարկեք ամենավերջին ծառայության փաթեթը՝ ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ նշված արտադրանքների համար, մինչև Անհատական աջակցություն ստանալը:
- Գրանցված արտադրանքների համար Անհատական աջակցության ծրագրում մասնակցելու և անվտանգության տեղեկագրերը և արդիացումները մատչելու համար դուք պետք է տրամադրեք մանրակրկիտ միգրացիոն պլան՝ նշելով սարքերի/սմուշների քանակը, քառորդային կտրվածքով կատարվող աշխատանքային փուլը և միգրացիան ավարտելու ժամկետը: Եթե չտրամադրեք այս միգրացիոն պլանը, չեք կարող մատչել Անհատական աջակցման ծառայությունները:
- Անհատական աջակցության շրջանակներում «սարք» նշանակում է ցանկացած ֆիզիկական կամ վիրտուալ սարք, որի վրա հաճախորդն ուզում է կատարել որոշակի արտադրանքի համար անվտանգության արդիացում: Սարքերի քանակը պետք է հավասար լինի անվտանգության արդիացման կամ շտկումների փաթեթի քանակին, այլ ոչ ֆիզիկական սարքերի քանակին:
- Անհատական աջակցման ծառայությունները հասանելի են ձեզ աջակցման տեղադրություն(ներ)ում, որը նշված կլինի ձեր Աշխատանքային պատվերի մեջ, եթե աջակցման տեղադրությունը ներառված է ձեր ընդհանուր սարքի/դեպքի հաշվի մեջ:
- Անհատական աջակցության մեջ մտնում է ներառված արտադրանքների միայն անգլերեն տարբերակը, եթե այլ բան համաձայնեցված չէ գրավոր կերպով: Եթե երկու կողմերը

համաձայնվում են ոչ անգլերեն լեզվով աջակցության մասով, աջակցման ժամանակը կարող է երկարացվել՝ թարգմանությունը կատարելու նպատակով (որի համար կարող են գործել թարգմանության վճարներ):

- Անվտանգության արդիացումները, որոնք ներառված են գրանցման ծրագրի վճարի մեջ, սահմանվում են ըստ գնված Անհատական աջակցության ծառայության տեսակի և գրանցված արտադրանքի, ինչպես նկարագրված է ստորև.
  - **Անհատական ստանդարտ աջակցություն.** Տրամադրում է աջակցում այն արտադրանքների համար, որոնց աջակցման ժամկետն ավարտվել է *մինչև* 2010 թ.-ի հունվարի 1-ը, և ներառում է արդիացումներ անվտանգության խոցելի տեղերի համար, որոնք սահմանվել են Microsoft-ի Անվտանգության արձագանքման կենտրոնի (MSRC) կողմից որպես Կրիտիկական կամ Կարևոր:
  - **Անհատական ստանդարտ աջակցություն.** Տրամադրում է աջակցում այն արտադրանքների համար, որոնց աջակցման ժամկետն ավարտվել է 2010 թ.-ի հունվարի 1-ից *հետո*, և տրամադրում է արդիացումներ անվտանգության խոցելի տեղերի համար, որոնք սահմանվել են Microsoft-ի Անվտանգության արձագանքման կենտրոնի (MSRC) կողմից որպես Կրիտիկական: Լրացուցիչ վճարի դիմաց դուք կարող եք գնել անվտանգության արդիացումներ այն խոցելի խնդիրների համար, որոնք MSRC-ի կողմից գնահատվել են որպես Կարևոր:
  - **Անհատական հիմնական աջակցություն.** Հնարավորություն է տալիս գնել անվտանգության արդիացումներ, որոնք MSRC-ի կողմից գնահատվել են որպես Կրիտիկական՝ ամեն մի արդիացման, ամեն մի սարքի համար լրացուցիչ վճարի դիմաց: Որպես Կարևոր գնահատված Անվտանգության արդիացումները առկա չեն:
- Մեկ եռամսյակը՝ Անհատական աջակցման համար նվազագույն ժամկետն է: Հաճախորդները կարող են հրաժարվել Անհատական աջակցումից ըստ եռամսյակի՝ ծանուցելով այդ մասին նախապես՝ հաջորդ վճարման ամսաթվից 14 օր առաջ:
- Կարող է տրամադրվել նաև ոչ անվտանգության շտկումների փաթեթ (օր. ժամային գոտու կամ Ամառային ժամանակի հետ կապված խնդիրների դեպքում) լրացուցիչ վճարի դիմաց:
- Դուք կարող եք դիմել ձեր կողմից նշված անվանական կոնտակտային անձանց համար անվտանգության արդիացումներին և ոչ անվտանգության շտկումների փաթեթին (առկայության դեպքում) մատչում ստանալու համար: Դուք համաձայնում եք տեղեկացնել մեզ այդ նշված կոնտակտային անձանց հետ կատարված փոփոխությունների դեպքում: Անվտանգության արդիացումները և շտկումների փաթեթը առանց մեր հաստուկ գրավոր համաձայնության չեն կարող տրամադրվել ձեզ հետ չփոխկապակցված երրորդ կողմերին:
- Անհատական աջակցության մեջ չի մտնում լրացուցիչ յուրահատկությունների, գործառնության կամ դիզայնի փոփոխության համար դիմելը կամ երաշխիքի աջակցումը:
- Թեև մենք առևտրային տեսանկյունից ողջամիտ ջանքեր ենք կիրառում շտկումների փաթեթի համար կատարած ձեր հարցումներին պատասխանելու համար, դուք կընդունեք, որ կարող են լինել դեպքեր, որտեղ հնարավոր չի լինի ստեղծել կամ տրամադրել անվտանգության արդիացումը կամ ոչ անվտանգության շտկումների փաթեթը, այդ թվում նաև Կրիտիկական և Կարևոր անվտանգության արդիացումները:

- Խնդիրների լուծման աջակցման բոլոր հարցումները կարող են ներկայացվել հեռախոսի միջոցով՝ ձեր կողմից նշանակված կոնտակտային անձանց կողմից:
- Եթե դուք գնում եք Անհատական աջակցումը անմիջապես Microsoft-ից, կարող եք կիրառել ոչ անվտանգության շտկումների փաթեթը և անվտանգությունների արդիացումները կիրառելի Գրանցված արտադրանքի հանդեպ, այդ թվում նաև այն Գրանցված արտադրանքները, որոնք ձեռք են բերվել Microsoft-ի բազմակի լիցենզավորման միջոցով կամ Microsoft-ի ծառայություններ տրամադրողի լիցենզիայի համաձայնագրի միջոցով:
- Այն գործընկերները, որոնք խնամորդում են Windows Server-ը՝ Microsoft-ի Ծառայությունների մատուցման լիցենզիայի համաձայնագրի ծրագրի (SPLA) հիման վրա, չեն կարող գնել Անհատական աջակցումը իրենց կամ իրենց հաճախորդների համար:
- Գործընկերների համար աշխատող տեխնոլոգիաների դեպքում կիրառվում են հետևյալ պայմանները:
  - Microsoft-ի կողմից Անհատական աջակցման ծրագրի շրջանակներում տրամադրված շտկումների փաթեթները և անվտանգության արդիացումները նախատեսված են միայն ներքին օգտագործման համար, եթե չունեք Microsoft-ի Աջակցման ծառայությունների ենթակապալառուի հավելվածը:
  - Անվտանգության արդիացումների և շտկումների փաթեթի համար տրված լիցենզիայի իրավունքները սահմանափակված են Անհատական աջակցման շտկումների փաթեթի վերատարածման ձևում նշված և հետագա վերատարածման համար չնախատեսված անհատական հաճախորդի ներքին աշխատանքային գործողություններով:
  - Հաճախորդների գնացուցակը վերաբերվում է ամեն մի հաճախորդի, որը նշված կլինի Microsoft-ի Աջակցման ծառայությունների ենթակապալառուի հավելվածին կից ներկայացված Անհատական շտկումների փաթեթի վերաբաշխման ձևաթղթում: Ձեր կողմից վճարվելիք գումարը Microsoft-ը հավասարեցնում է բոլոր գների գումարին՝ Անհատական աջակցման շտկումների փաթեթի վերաբաշխման ձևաթղթում նշված ամեն մի անհատական հաճախորդի համար: Այն չի սահմանվում՝ միավորելով ձեր բոլոր հաճախորդներին:
  - Անվտանգության արդիացումների և շտկումների փաթեթի օգտագործումը գործընկերների կողմից՝ իրենց խնամորդվող միջավայրում, նախատեսված է միայն գործընկերոջ անմիջական օգտագործման համար և չի կարող հետագայում տրամադրվել որևէ երրորդ կողմի:

#### 5.4.4 Աջակցության ծառայություններ մատուցելու շրջանակներում ընդլայնված փուլով կարկատաններ տրամադրելու վերաբերյալ

➤ **Շտկումների փաթեթի ընդլայնված աջակցում.** Շտկումների փաթեթի ընդլայնված աջակցումը թույլ է տալիս դիմել ոչ անվտանգության շտկումների համար Microsoft-ի այն ծրագրաշարերի համար, որոնք մտել են «Մպասարկման ընդլայնված փուլ», ինչպես սահմանված է <http://support.microsoft.com/lifecycle> վեբ կայքում:

**Ծառայության նախնական պայմաններ և սահմանափակումներ.**

- Դուք պետք է ունենաք գործող Պրեմիեր համաձայնագիր՝ Խնդիրների լուծման աջակցման բավարար ժամերով՝ Շտկումների փաթեթի համար դիմելու համար: Եթե ձեր Պրեմիեր աջակցման համաձայնագիրը դադարեցված կամ ընդհատված է, Շտկումների փաթեթի ընդլայնված աջակցման ծառայությունը նույնպես կդադարեցվի նույն ամսաթվով:
- Թեև մենք հնարավորինս ողջամիտ ջանքեր ենք կիրառում ոչ անվտանգության շտկումների փաթեթի համար կատարած ձեր հարցումներին պատասխանելու համար, դուք կընդունեք, որ կարող են լինել դեպքեր, որտեղ հնարավոր չի լինի ստեղծել կամ տրամադրել շտկումների փաթեթը:
- Շտկումները նախատեսված են ձեզ մոտ առկա այս կամ այն խնդիրը լուծելու համար, և հետևաբար հետադարձ թեստավորում չեն անցնում:
- Շտկումներ առանց մեր գրավոր համաձայնության չեն կարող տրամադրվել ձեզ հետ չփոխկապակցված երրորդ կողմերին:
- Ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ նշված արտադրանքի ոչ անգլերեն տարբերակների համար շտկումների փաթեթի մատուցման ժամկետը կարող է տարբերվել և կարող են գործել վճարներ թարգմանության համար:
- Խնդիրների լուծման աջակցման ժամերը պետք է նշված լինեն ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ՝ շտկումների փաթեթի համար դիմելիս:
- Մենք չենք տրամադրի հավելված յուրահատկություններ, գործառնություն, արդիացումներ կամ դիզայնի փոփոխություններ: Մենք միայն կլուծենք գրանցված արտադրանքի խնդիրները, որոնց պատճառով այն խափանվում է, կորցնում է տվյալներ կամ այլ կերպ էապես տարբերվում է արտադրանքի փաստաթղթերում ներկայացված գործառնությունից:

**5.4.5 Պրեմիեր եզրափակիչ**

🔗 **Պրեմիեր եզրափակիչ.** Փոփոխում է ծառայությունները, որոնք ներառված են փոխազդող ծառայությունների մեջ՝ Խնդիրների լուծման աջակցումը կարիքներին համապատասխան տրամադրելու համար:

**Ծառայության նախնական պայմաններ և սահմանափակումներ.**

- Պրեմիեր եզրափակիչը սահմանափակված է ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ նշված կոնտակտային անձանց քանակով:
- Պրեմիեր եզրափակիչի մեջ գրանցված մնալու համար դուք համաձայնվում եք կիրառել բոլոր ողջամիտ ջանքերը՝ շտկելու բոլոր խնդիրները, որոնք բացահայտված կլինեն ձեր կամ Microsoft-ի կողմից կատարված գնահատումների ընթացքում՝ գնահատման ամփոփումը ստեղծելուց 30 օրվա ընթացքում:
- Կողմերից յուրաքանչյուրը կարող է դադարեցնել Պրեմիեր եզրափակիչի ծառայությունների համաձայնագիրը՝ գրավոր ծանուցելով 30 օր առաջ, եթե նրանցից որևէ մեկը թերացել է շտկել խնդիրները, կամ նախնական գրավոր ծանուցումից հետո 60 օրվա ընթացքում:
- Պրեմիեր եզրափակիչի հաճախորդները, ովքեր դադարեցնում են այն ժամկետից շուտ, ստանում են նախասահմանված փոխհատուցում չօգտագործված ծառայությունների

համար, այն պայմանով, որ դադարեցումը տեղի չի ունեցել շտկման աշխատանքների չկատարման հետևանքով:

- Պրեմիեր եզրափակիչը կարող է հասանելի չլինել բոլոր աջակցման տեղադրություններում

#### 5.4.6 Երրորդ մակարդակի աջակցության ծառայություններ

➤ **Երրորդ մակարդակի աջակցության ծառայություններ.** Անմիջական կապ որոշակի արտադրանքի ոլորտում կամ ոլորտներում Microsoft-ի ամենափորձառու մասնագետների հետ, ովքեր արձագանքում են ձեր Աշխատանքի պատվերում նշված Microsoft տեխնոլոգիաների Խնդիրների լուծման հարցումներին:

**Ծառայության նախնական պայմաններ և սահմանափակումներ.**

- Երրորդ մակարդակի աջակցության թիմին ներկայացված խնդիրների լուծման հարցումների համար, կարող են պահանջվել սովորական արտադրանքների աջակցման մասնագետների ռեսուրսները, թեև Երրորդ մակարդակի աջակցության թիմն է կրում առաջնային պատասխանատվությունը հարցումը կատարելու համար:
- Դուք կարող եք Երրորդ մակարդակի աջակցության ժամերը կիրառել ստանդարտ Խնդիրների լուծման աջակցման ծառայությունների համար, սակայն չեք կարող ստանդարտ Խնդիրների լուծման աջակցման ծառայությունների ժամերը կիրառել Երրորդ մակարդակի աջակցության համար:
- Երրորդ մակարդակի աջակցության թիմի աշխատանքային ժամերը և Երրորդ մակարդակի աջակցության ծառայության շուկայական մատչելիությունը կարող է տարբերվել ըստ երկրի: Մանրամասների համար խորհրդակցեք ձեր SDM-ի հետ:
- Այս ծառայության համար հարկավոր է գրանցման վճար, այն ավելացնում է Խնդիրների լուծման աջակցման ժամերը և մատչելի չէ բոլոր աջակցման տեղադրություններում:
- Երրորդ մակարդակի աջակցությունից և Միավորված PRS ժամերից միաժամանակ օգտվելու դեպքում ձեր Երրորդ մակարդակի աջակցության սակագները կարող են հիմնված լինել Միավորված PRS ժամերի ամբողջ քանակի վրա:

### 5.5 Բարելավված լուծումներ

Բարելավված լուծումների փաթեթները տրամադրում են լրացուցիչ աջակցման միջոցներ Microsoft-ի որոշակի արտադրանքի կամ հաճախորդի SS համակարգի համար:

#### 5.5.1 Պրեմիեր, առաքելության համար վճարող

➤ **Պրեմիեր, առաքելության համար վճարող (PMC).** Տրամադրում է աջակցման ավելի բարձր մակարդակ Microsoft-ի արտադրանքների սահմանված կազմի համար, որոնք մաս են կազմում ձեր առաքելության համար վճարող որոշման մեջ, ինչպես նշված է ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ: PMC-ը տրամադրում է աջակցման ծառայությունների անհատականացված ծրագիր, մատչելի է լրացուցիչ վճարի դիմաց և նշված է ձեր Աշխատանքի պատվերի Հավելվածի մեջ:

### 5.6 Տեխնոլոգիաներ՝ կենտրոնացած գործընկերների վրա

➤ **Տեխնոլոգիաներ՝ կենտրոնացած գործընկերների վրա.** Եթե դուք Microsoft-ի գործընկեր եք, այս տեխնոլոգիան թույլ է տալիս Գործընկերոջ հաճախորդներին օգտվել աջակցման ծառայություններից,

որոնք նկարագրված են Ծառայությունների ենթակապալառուի հավելվածի մեջ: Նման ծառայությունները կմատուցվեն Microsoft-ի կողմից՝ ձեր անունից: Այս ծառայությունը մատչելի է միայն Microsoft-ի գործընկերներին, ովքեր ունեն Microsoft-ի գործող Աջակցման ծառայությունների ենթակապալառուի հավելված: Լրացուցիչ տեղեկությունների համար կապվեք Microsoft-ի ծառայությունների ձեր ներկայացուցիչների հետ:

## 5.7 Աջակցության համընդհանուր լուծումներ

➤ **Աջակցության համընդհանուր լուծումներ.** Պրեմիեր համընդհանուր միջոցով դուք կարող եք ստանալ Պրեմիեր աջակցություն մեկ կամ մի քանի Աջակցման տեղադրություններում: Պրեմիեր համընդհանուրը հասանելի է որպես Փոփոխելի փաթեթի մի մաս՝ ինչպես ներկայացված է ստորև:

- **Խնամորդ.** Սա այն աջակցման տեղադրությունն է, որտեղ դուք Պրեմիեր համընդհանուր ծառայությունների համար պայմանագիր եք կնքել Microsoft-ի հետ: Եթե այլ կերպ նշված չէ, սա լինելու է ձեր Նշանակված կամ Հատկացված աջակցման ծառայությունների մատուցման մենեջերի աջակցման տեղադրությունը:
- **Մարքեթինգի և վաճառքի բլոկ.** Սա բացի Խնամորդի աջակցման տեղադրությունից այն աջակցման տեղադրությունն է, որը նշված է ձեր Ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվերի մեջ՝ ծառայություններ ստանալու համար:

Կանխարգելիչ ծառայությունները, Փոխազդող ծառայությունները, Ծառայությունների մատուցման կառավարումը և Բարելավված ծառայությունները մատուցվում են սույն ծառայությունների նկարագրի մեջ ներկայացված ձևով՝ հետևյալ փոփոխություններով:

- **Կանխարգելիչ ծառայություններ.** Կանխարգելիչ ծառայությունները կարող եք փոխանցել մեկ նշանակված աջակցման տեղադրությունից մյուսը, որը նշված կլինի ձեր Աշխատանքի պատվեր(ներ)ի մեջ:
- **Ռեակտիվ ծառայություններ.** Դուք կարող եք նախընտրել գնել Խնդիրների լուծման համար աջակցության (PRS) ձեր բոլոր ժամերը ձեր Խնամորդի աջակցման տեղադրությունում: Սա մտնում է Խնդիրների լուծման միավորված ժամերի մեջ: PRS ժամերը կարող եք փոխանցել մեկ նշանակված աջակցման տեղադրությունից մյուսը, որը նշված կլինի ձեր Աշխատանքի պատվեր(ներ)ի մեջ:

Ձեր չնշված աջակցման տեղադրության/տեղադրությունների անձնակազմին կարող եք թույլատրել մասնակցել հեռակա Կանխարգելիչ և Խնդիրների լուծման աջակցման ծառայություններում, որոնք նշված են եղել որոշակի տեղադրության համար: Նման մասնակցությունները կթույլատրվեն հնարավորության դեպքում:

**Ծառայությունների մատուցման մենեջեր.** Ձեր Համընդհանուր ծառայության մատուցման մենեջերը կամ Նշանակված կամ Հատկացված ռեսուրս է, ով տրամադրելու է ձեզ ծառայության Ընդլայնված մակարդակ, որը սահմանված է Բաժին 5.3.2-ում: Բացի այդ, այս ռեսուրսը կորողինացնելու է միջերկրային ծառայությունները և վերահսկելու է հաշվետվությունները:

**Ծառայության նախնական պայմաններ և սահմանափակումներ.**

- **Սակագների տարբերությունները.** Կանխարգելիչ և Խնդիրների լուծման համար աջակցության ծառայությունների սակագները կարող են տարբեր լինել՝ ըստ երկրների: Microsoft-ն իրավունք է վերապահում սակագների տարբերությունների համար հաշիվ ներկայացնել ձեզ, կամ ժամավճարով ծառայությունների դեպքում՝ հարմարեցնել ժամերն ըստ երկրների միջև գործող սակագնային տարբերությունների:

- Անհրաժեշտությունից ելնելով՝ Office 365-ի և Microsoft Azure-ի բաժանորդագրումների կողմից տրամադրված PRS-ը մատչելի է բոլոր նշված աջակցման տեղադրությունների համար:
- **Համախմբված հաշիվների ներկայացում.** Եթե այլ կերպ նշված չէ, դուք ստանալու եք մեկ հաշիվ՝ ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ նշված բոլոր աջակցման տեղադրությունների վճարների համար: Հաշիվը կուղարկվի ձեր կողմից նշված աջակցման ծառայություն: Հարկերը (առկայության դեպքում) կսահմանվեն ըստ ձեր ծառայությունների մատուցման աջակցման տեղադրության և կավելացվեն ձեր հաշվի մեջ՝ ինչպես հարկն է: Այլ լրացուցիչ հարկերի համար միայն դուք եք պատասխանատու:
- Կարող են գործել սահմանափակումներ կամ փոփոխություններ, որոնք մատչելի են աջակցման տեղադրության կողմից:
- **Բացառություններ Համախմբված հաշիվների ներկայացման մեջ.** Հնդկաստանի Հանրապետությունում, Ճապոնիայում, Չինաստանի Ժողովրդական Հանրապետությունում, Չինաստանի Հանրապետությունում (Թայվան) և Կորեայի Հանրապետությունում մատուցած ծառայություններից յուրաքանչյուրը պետք է ունենա առանձին Ձեռնարկության ծառայությունների Աշխատանքի պատվեր, որտեղ նշված կլինեն այն ծառայությունները, որոնք մատուցվում են նշված աջակցման տեղադրությունում: Ծառայությունները և հաշիվը կուղարկվեն տվյալ երկրում ձեր աջակցման տեղադրություն և հաշվում կներառվեն նաև տեղի կիրառելի հարկերը:

## 5.8 Լրացուցիչ դրույթներ և պայմաններ

Բոլոր Պրեմիեր ծառայությունները մատուցվում են ստորև թվարկված նախապայմաններով և վերապահումներով.

- Հնարավոր է, որ մենք ձեզանից պահանջենք իրականացնել խնդիրների հայտնաբերման և լուծման աշխատանքներ: Դրանք կարող են ներառել ցանցերի հետազոտումը, սխալների վերաբերյալ ուղերձների կորզումը, կազմաձևի մասին տեղեկությունների հավաքագրումը, արտադրանքների կազմաձևման փոփոխումը, ծրագրաշարի նոր տարբերակների կամ նոր բաղադրիչների տեղադրումը կամ գործընթացների փոփոխումը:
- Դուք պատասխանատու եք ձեր տվյալների պահուստավորման և աղետալի խափանումների հետևանքով կորած կամ փոփոխված նիշքերը վերականգնելու համար: Դուք պատասխանատու եք նաև ձեր ծրագրաշարի և տվյալների ամբողջականությունն ու անվտանգությունն ապահովելու համար անհրաժեշտ ընթացակարգերի իրականացման համար:
- Բոլոր ծառայությունները կմատուցվեն հեռակա կարգով՝ ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ նշված երկրում, եթե այլ բան գրավոր կերպով նախատեսված չէ: Եթե տեղադրությունները նույնացված են մեկից ավելի երկրում, ապա ծառայությունները կստանաք նշանակված Համընդհանուր ծառայությունների գծով մենեջերի կողմից և կարող է ներառել տեղային Ծառայությունների գծով պատասխանատու անձ՝ յուրաքանչյուր համընդհանուր ծառայությունների տեղադրությունում: Աշխատանքի պատվերի մեջ կնկարագրվեն մատուցվելիք ծառայությունները՝ ձեր կողմից նշված համընդհանուր աջակցման տեղադրություններից յուրաքանչյուրում:
- Եթե դեպքի վայր կատարվող այցերը փոխհամաձայնեցված են և դրանց համար կանխավճար չի մուծվել, մենք ձեզ կներկայացնենք հաշիվ ճանապարհորդության,



օրապահիկի և գիշերավարձի ողջամիտ ծախսերի համար կամ, ձեր խնդրանքով, կհանենք Խնդիրների լուծման համար աջակցության ժամերի համապատասխան քանակ՝ կատարված ծախսերը փոխհատուցելու նպատակով:

- Բոլոր ծառայությունները կմատուցվեն այն լեզվով, որով խոսում են Microsoft-ի Ծառայությունների մատուցման տեղադրությունում կամ անգլերենով, եթե այլ գրավոր համաձայնություն չկա:
- Մենք կտրամադրենք աջակցության ծառայություններ բոլոր տարբերակներով շուկայում հասանելի Microsoft-ի արտադրանքների համար, որոնք նշված են Microsoft-ի կողմից ժամանակ առ ժամանակ հրապարակվող «Արտադրանքների ցուցակում»՝ <http://microsoft.com/licensing/contracts> հասցեով (կամ Microsoft-ի կողմից նշված մեկ այլ հասցեով), եթե այլ բան սահմանված չէ Աշխատանքի պատվերի, սույն Ծառայությունների նկարագրի Հավելվածում կամ դա հատուկ բացառված չէ Microsoft-ի Premier Online վեբ կայքում՝ <http://premier.microsoft.com>: Անվտանգության հետ կապ չունեցող շտկումների փաթեթներ չեն տրամադրվի Microsoft-ի այն արտադրանքների համար, որոնք մտել են Սպասարկման ընդլայնված փուլ, ինչպես սահմանված է <http://support.microsoft.com/lifecycle> վեբ կայքում, եթե դուք նման աջակցությունը ձեռք չեք բերել որպես Շտկումների փաթեթի ընդլայնված աջակցում, որը նկարագրված է սույն Ծառայությունների նկարագրում կամ ձեր Աշխատանքի պատվերին կցված Հավելվածում:
- Արտադրանքի նախնական և բետա տարբերակների համար աջակցության ծառայություններ չեն մատուցվում, եթե կից ներկայացվող Հավելվածում այլ բան նշված չէ:
- Բոլոր ծառայությունները, ներառյալ Աջակցման Աշխատանքի պատվերի գործողության ժամկետի ընթացքում գնված հավելյալ ծառայությունները անվավեր կճանաչվեն, եթե դրանք չօգտագործվեն կիրառելի Աշխատանքի պատվերի ժամկետի ընթացքում:
- Եթե դուք պատվիրեք որևէ տեսակի ծառայություն և ցանկանաք փոխարինել այն մեկ այլ տեսակով, ապա դուք կարող եք կիրառել համարժեք արժեք այլընտրանքային ծառայության նկատմամբ՝ դրա մատչելիության և ձեր SDM-ի հետ համաձայնեցնելու պայմանով:
- Ծառայությունների պլանավորումը կախված է ռեսուրսների առկայությունից, իսկ սեմինարները կարող են չեղարկվել, եթե չհապատասխանեք գրանցման նվազագույն մակարդակին:
- Մենք կարող ենք մուտք գործել ձեր համակարգ հեռակա կապակցման միջոցով՝ ձեր խնդրանքով խնդիրները վերլուծելու համար: Մեր աշխատակիցները մուտք կգործեն միայն ձեր կողմից լիազորված համակարգեր: Հեռակա կապակցման միջոցով օգնություն ցուցաբերելու համար դուք պետք է մեզ տրամադրեք համապատասխան մուտքի իրավունք և անհրաժեշտ սարքավորումներ:
- Որոշ ծառայությունների համար կարող է պահանջվել պահեստավորել, մշակել և մատչել ձեր հաճախորդի տվյալները: Այս ամենն անելու համար մենք կիրառում ենք Microsoft-ի կողմից հաստատված տեխնոլոգիաներ, որոնք համապատասխանում են մեր՝ տվյալների պաշտպանության դրույթներին ու ընթացակարգերին: Եթե դուք ցանկանաք, որպեսզի մենք օգտագործենք տեխնոլոգիաներ, որոնք հաստատված չեն Microsoft-ի կողմից, դուք պետք է հասկանաք և ընդունեք, որ բացառապես դուք եք պատասխանատու լինելու ձեր հաճախորդի տվյալների ամբողջականության և անվտանգության համար և, որ Microsoft-ը

ոչ մի պատասխանատվություն չի կրում Microsoft-ի կողմից չհաստատված տեխնոլոգիաների կիրառման համար:

- Եթե դուք պահանջեք չեղարկել նախկինում ծրագրավորված ծառայությունը, ապա Microsoft-ը կարող է հանել տվյալ աշխատանքների գնի մինչև 100 տոկոսը կազմող չեղարկման գումար այն դեպքերում, երբ չեղարկման կամ կատարման ժամկետների տեղափոխման մասին ծանուցումն արվել է այդ աշխատանքների մեկնարկի ամսաթվից 14-ից քիչ օր առաջ:
- Գնման, Ծրագրաշարի որակի ապահովման առավելության միջադեպերի փոխարկման միջոցով ձեր աջակցման փաթեթին լրացուցիչ ծառայություններ ավելացնելիս մենք կարող ենք պահանջել ներառել ծառայության մատուցման կառավարման համապատասխան մակարդակ՝ մատուցումն արագացնելու համար:
- Ծրագրաշարի որակի ապահովման առավելության միջադեպերը կարող են միայն փոխարինվել Խնդիրների լուծման աջակցման կամ Երրորդ մակարդակի աջակցման ժամերով: Ձեր երկրում հնարավոր է մատչելի լինեն լրացուցիչ ծառայություններ. խնդրում ենք մանրամասների համար կապվել ձեր SDM-ի հետ: 30 օր հետո մենք իրավունք ունենք հաշիվ ներկայացնել ձեզ Ծրագրաշարի որակի ապահովման առավելության դեպքերի պակասորդին համարժեք գումարի չափով, որը դուք պարտավորվում եք վճարել Առաջնակարգ աջակցության ծառայություններին անցնելու համար, ինչպես նշված է ձեր Աշխատանքի պատվերում:
- Աջակցման ծառայությունները սահմանափակված են խորհրդատվությամբ և ցուցումներով, որոնք առնչվում են ձեր կամ Microsoft-ի ունեցած կողմի հետ:
- Դուք համաձայնում եք, որ միակ ոչ Microsoft-ի կողմ, որին դուք մեզ մատչում եք տրամադրում, ձեր ունեցած կողմն է:
- Աջակցումը չի տրամադրում ոչ մի տեսակի կոդ, բացի նմուշ կոդից:
- Գնված ծառայությունների համար պահանջվում են հենքի նվազագույն պայմաններ:

Համապատասխան Հավելվածներում կարող են սահմանվել լրացուցիչ նախապայմաններ ու վերապահումներ:

## 5.9 Ձեր պարտավորությունները

Պրեմիեր աջակցության առավելությունների լավարկումը պայմանավորված է ձեր կողմից ստորև նշված պարտավորությունների կատարմամբ, որոնք սահմանվում են ի լրումն ցանկացած կիրառելի Հավելվածով նախատեսված պարտավորությունների: Հետևյալ պարտավորությունները չկատարելու դեպքում ծառայությունների մատուցումը կարող է հետաձգվել:

- Դուք կարող եք անվանապես նշել կոնտակտային անձանց ձեր Աշխատանքի պատվերի մեջ, որոնցից մեկը կլինի ձեր Հաճախորդների աջակցության մենեջերը (CSM): CSM-ը պատասխանատու է ձեր թիմի անդամներին առաջնորդելու համար և կառավարելու է աջակցության ծառայությունների պատվերներ մեզ ներկայացնելու հետ առնչվող ձեր գործողությունները և ներքին գործընթացները: Յուրաքանչյուր կոնտակտային տրամադրվելու է անհատական հաշվի համար՝ Microsoft-ի Premier Online վեբ կայք մուտք գործելու, աջակցության պատվերներ ներկայացնելու և ձեր Microsoft-ի ծառայությունների մատուցման թիմի հետ հաղորդակցվելու նպատակով: Ձեր առցանց ծառայությունների վարիչները նույնպես կարող են ներկայացնել առցանց ծառայությունների աջակցման

հարցումները առցանց ծառայությունների աջակցման համար նախատեսված կայքէջերի միջոցով: Անվանական կոնտակտներից բացի դուք կարող եք նույնացնել նաև խմբակային կոնտակտների երկու տեսակ, ինչպես նկարագրված է ստորև.

- Կոնտակտների մեկ տեսակին կտրամադրվի համոզագործման համար նախատեսված հաշվի ID, որի միջոցով կարելի է մուտք գործել Microsoft-ի Premier Online վեբ կայք, ստանալ տեղեկություններ այնտեղից, ինչպես նաև պատվիրել աջակցության ծառայություններ:
- Կոնտակտների մյուս տեսակին կտրամադրվի համոզագործման համար նախատեսված հաշվի ID, որի միջոցով կարելի է մուտք գործել Microsoft-ի Premier Online վեբ կայք՝ միայն տեղեկություններ ստանալու նպատակով:
- Դուք համաձայնում եք տեղեկացնել մեզ ձեր Աշխատանքի պատվերում նշված կոնտակտային անձանց հետ կատարված փոփոխությունների դեպքում:
- Դուք համաձայնում եք համագործակցել մեզ հետ՝ ձեր կողմից գնված ծառայությունների մակարդակի հիման վրա ծառայությունների օգտագործումը պլանավորելու նպատակով:
- Դուք պետք է ներկայացնեք կանխարգելիչ ծառայությունների հարցումներ՝ բոլոր անհրաժեշտ/կիրառելի տվյալների հետ մեկտեղ, համապատասխան Աշխատանքի պատվերի գործողության ժամկետի ավարտից ոչ ուշ, քան 60 օր առաջ:
- Դուք համաձայնում եք հնարավորության սահմաններում պատասխանել ծառայությունների վերաբերյալ հաճախորդների բավարարվածությունը ստուգելու հարցումներին, որոնք մենք ժամանակ առ ժամանակ կարող ենք ձեզ ուղարկել:
- Դուք համաձայնում եք մեր ծառայության մատուցման թիմին (ովքեր պետք է տեղում գտնվեն) տրամադրել անհրաժեշտ հեռախոսային և գերարագ Համացանցի մատչում, ձեր ներքին համակարգերի մուտքի իրավունք և ախտորոշման գործիքներ:
- Դուք պատասխանատու եք ձեր աշխատակիցների կամ կապալառուների կողմից կատարված ճանապարհորդության և բոլոր այլ ծախսերի համար:
- Հնարավոր է, ունենաք ծառայության հետ կապված այլ պարտականություններ Ծառայության մատուցման կառավարիչի հանդեպ:

## 6 Փաստաթղթի փոփոխություններ

Այս տարբերակում զետեղված նյութերում կատարված հավելումները, փոփոխությունները և ջնջումները հետևյալն են.

### **Հունվար, 2017 թ.**

Այս փաստաթղթում զետեղված են հավելումներ և փոփոխություններ, որոնք վերանայում են ծառայությունների նկարագրությունները:

Հավելումներ.

- 2: Microsoft պրոֆեսիոնալ ծառայություններ – Ավելացվել է այս բաժինը, որտեղ սահմանված են մատչելի Պրոֆեսիոնալ ծառայությունների անվանակարգերը
- 3: Ծառայություններ՝ նախատեսված ողջ ձեռնարկության համար – Այս բաժինն ավելացվել է այն ծառայությունների համար, որոնք կարող են վաճառվել MCS կամ Premier առաջարկների շրջանակում
  - 3.1: Ինչպես գնել
  - 3.2: Պլանավորման ծառայություններ
  - 3.3: Լավարկման ծառայություններ
- 4: Խորհրդատվական ծառայություններ
  - Ավելացվել է ամփոփման նկարագրություն
  - 4.2: Անհատական խորհրդատվական ծառայություններ – ավելացվել են հարմարեցվող ծառայություններ
  - 4.3: Խորհրդատվական ծառայությունների փաթեթ – Ավելացվել է պլանավորման ծառայությունների բաժինը
  - 4.3: Խորհրդատվական ծառայությունների փաթեթ – Ավելացվել է իրագործման ծառայությունների բաժինը
- 5: Աջակցման ծառայություններ
  - Ավելացվել է ամփոփման նկարագրություն
  - 5.3.1: Կանխարգելիչ ծառայությունների փաթեթ – Ավելացվել է իրագործման ծառայությունների բաժինը
  - 5.3.1: Կանխարգելիչ ծառայություններ – Ավելացվել է տեխնիկական սպասարկման ծառայությունների բաժինը
  - 5.3.1: Կանխարգելիչ ծառայություններ – Ավելացվել է լավարկման ծառայությունների բաժինը

Փոփոխություններ.

- 3.3: Յուրացման ծառայությունները Աջակցման ծառայությունների Գործառնական ծառայություններ բաժնից տեղափոխվել են Լավարկման ծառայությունների տակ

- 4.5: Հրաժարումներ և սահմանափակումներ – Պարագրաֆ 1 և 5 – «Խորհրդատվական ծառայությունների Ձեռնարկության ռազմավարության ծրագիր» բաժինը փոխարինվել է Թվային խորհրդատվական ծառայություններով
- 5.3.1: Կանխարգելիչ ծառայություններ
  - Փոփոխվել է Պրակտիկ դասընթացների նկարագրությունը

#### Ջնջումներ.

- 4.5: Հրաժարումներ և սահմանափակումներ – Հեռացվել են պարագրաֆ 2-ը և 4-ը:
- 5.1: Մշակողների համար փաթեթները հեռացվել են Ինչպես գնել բաժնի Ծառայություն աղյուսակից:
- 5.3.1: Կանխարգելիչ ծառայություններ – Գնահատման ծառայությունները փոխարինվել են Տեխնիկական սպասարկման ծառայություններով
- 5.3.1: Կանխարգելիչ ծառայություններ – Հեռացվել են Գործառնական ծառայությունները

#### Հուլիս, 2016 թ.

#### Հավելումներ.

- 2.2: Անհատական խորհրդատվական ծառայություններ
- 2.3: Փաթեթի մեջ ներառված խորհրդատվական ծառայություններ
- 2.3.1: Թվային խորհրդատվական ծառայությունների ծրագիր
- 3.3.1: Յուրացման ծառայություններ Ծառայության տեսակ
- 3.3.1: Հասկացության հաստատում Ծառայության տեսակ
- 3.3.1: Անվտանգության ծառայություններ Ծառայության տեսակ

#### Փոփոխություններ.

- 2.1: Ինչպես վճարել խորհրդատվական ծառայությունների համար
- 3.2.1: Ողջ ձեռնարկության համար նախատեսված փաթեթների Աշխատանքի պատվերի վերաբերյալ ծանոթագրություններ
- 3.3.1: Գնահատման ծրագրի ծառայության տեսակ
- 3.3.1: Ռիսկի և ընդհանուր մակարդակի գնահատման ծրագիրը որպես Ծառայություն (RAP-ը որպես Ծառայություն) Ծառայության տեսակ լեզու
- 3.3.2: Տեղում կատարվող ծառայությունների մատուցման կառավարման տերմինաբանություն
- 3.3.3: Խնդիրների լուծման աջակցում երրորդ կողմի տեխնոլոգիաների մատակարարների և արտադրանքների համար ընդհանուր աջակցման շրջանակներում
- 3.3.3: Բ կարգի լրջության աստիճանի 7 օրյա, 24 ժամյա աջակցման վայրի հստակեցում
- 3.4.3: Անհատական աջակցման գրանցման ծրագրի վճար լեզվի արդիացում
- 3.4.5: Պրեմիեր եզրափակիչ Աշխատանքի պատվերի վերաբերյալ ծանոթագրություններ

- 3.9: Ծրագրաշարի որակի ապահովման առավելության դեպքի փոխարկման պահանջներ
- 3.9: Ամպային աջակցման համար հարցման ներկայացում աջակցման կայքէջ լեզու

Ջնջումներ.

- 2.3.1: Ձեռնարկության ռազմավարության ծրագիր
- 3.3.1: Անվտանգության գնահատման ծրագիր Ծառայության տեսակ

### **Հունվար, 2016 թ.**

Հավելումներ.

- 3.3.1: Գնահատման ծրագրի ծառայության տեսակ
- 3.4.2: Աջակցման տեղադրության հստակեցում Աջակցության համար նախատեսված ինժեներական ծառայությունների համար
- 3.4.3 Աջակցման տեղադրության հստակեցում Անհատական աջակցության ծառայությունների համար
- 3.4.3: Ինչպես դիմել անվանական կոնտակտային անձանց համար անվտանգության արդիացումներին և շտկումների փաթեթին մատչում ստանալու համար:
- 3.4.5: Աջակցման տեղադրության հստակեցում Պրեմիեր եզրափակիչի համար
- 3.4.6: Աջակցման տեղադրության հստակեցում Երրորդ մակարդակի աջակցության ծառայությունների համար
- 3.7: Աջակցության համընդհանուր լուծումներ
- 3.8: Հաճախորդի տվյալների պահեստավորումը, մշակումը և մատչումը:
- 3.9: Ծանուցում Աշխատանքի պատվերում նշված կոնտակտային անձանց հետ կատարված փոփոխությունների դեպքում:

Փոփոխություններ.

- 3.3.2: Ծառայությունների մատուցման մենեջերի պահանջների հստակեցում: Եվ Գործադիրների մշակման կառավարիչի (ADM) լեզվի վերանայում:

### **Հոկտեմբեր, 2015 թ.**

Հավելումներ.

- 2.3.2: Նոր մոդուլներ – Նախագծի պորտֆոլիոյի օպտիմալացում, Գործադիրի պորտֆոլիոյի օպտիմալացում
- 3.3.2: Գործադիրների մշակման կառավարիչի (ADM) ֆունկցիաների նկարագրությունը Ծառայության մատուցման կառավարման ներքո
- 3.7: Պարագրաֆ 18. Հենքի պահանջների լեզու

Փոփոխություններ.

- 2.1: Ձեռնարկության ռազմավարության ծրագրի և Աշխատանքին պատրաստ ամպային տեխնոլոգիաների աղյուսակի նկարագրության արդիացումներ
- 2.2.2: ESP Աշխատանքին պատրաստ ամպային տեխնոլոգիաների ներգրավվածության աղյուսակ - փոխվել են մոտեցման փուլերը
- 2.3: Ձեռնարկության ռազմավարության ծրագիր և ծառայությունների նկարագիր, փոխվել է նկարագիրը
- 2.3.2: Մոդուլի նկարագրի փոփոխություններ.
  - Արժեքների բացահայտման պարապմունքներ
  - Կառուցվածքային տարբերակներ և խորհուրդներ
  - Արժեքների պլանավորում
  - Նախագծի տնտեսական հիմնավորման մշակում
  - Ընդունման և փոփոխությունների կառավարում
  - Արժեքների կառավարում
  - Ծրագրի կառավարում, ռիսկերի և համապատասխանելիության (GRC) կառավարում
- 3.2.1: Արագացված փաթեթների նկարագիրը տեղափոխվել է Բաժին 3.4
- 3.3.1: Անցանց գնահատում. ավելացվել է տարբերակ ծառայությունների հեռակա մատուցման համար
- 3.3.1: Ադապտացիայի արագացուցիչ. ավելացվել է տարբերակ նորացման օգնության համար
- 3.3.3 Խնդիրների լուծման համար աջակցություն (PRS). կարգաբերվել է լեզուն՝ արտակարգ իրավիճակների աստիճանը որոշելու համար
- 3.4.3: Անհատական աջակցում. արդիացվել են միգրացիոն պլանի պահանջները

Ջնջումներ.

- 3.3.2: Արտադրանքի ֆունկցիոնալի բաժին - Առցանց ծառայություններ՝ ներկառուցված SDM ծառայությունների բաժինների մեջ

## **Հուլիս, 2015 թ.**

Հավելումներ.

- 2.1: ESP Աշխատանքին պատրաստ ամպային տեխնոլոգիաների ներգրավման տեսակներ
- 2.2.2: ESP Աշխատանքին պատրաստ ամպային տեխնոլոգիաների փաթեթներ
- 2.3: ESP և ծառայությունների նկարագիր. սահմանված մոտեցում աշխատանքին պատրաստ տեխնոլոգիաների ներգրավման մոդուլների համար
- 3.3.2: Միջուկային SDM ծառայություններ. «Տեղեկատվական ծառայություններ»
- 3.8: Հաճախորդի նոր պարտավորություններ

Փոփոխություններ.

- 2.3.2: Արդիացվել է ձեռնարկության ռազմավարության ծառայության մոդուլների նկարագիրը

- 2.4: Խորհրդատվական ծառայությունների համար նշված ESP
- 3.1: Բարելավված տեխնոլոգիաների փաթեթներ. ավելացվել է «մատչելի է կազմաձևելի փաթեթով» բաժինը
- 3.1: Մշակողների համար փաթեթների նկարագրություն
- 3.3.1: Գնահատման ծառայություններ. - RAP-ը որպես հավելյալ ծառայություն, արդյունաբերական ծառայություններ. POP
- 3.3.2: Ծառայությունների մատուցման կառավարում - ավելացվել է ADM
- 3.3.2: Բոլոր Առցանց աջակցումով SDM աշխատանքների հղումները տեղափոխվել են առանձին բաժին՝ SDM Արտադրանքի ֆունկցիոնալից հետո, հեռացվել է MIRP հղումը, ավելացվել է ծառայության վերանայման լեզու
- 3.4.2: Անհատական աջակցում - արդիացվել են նախապայմաններն ու սահմանափակումները, ավելացվել են տեղեկություններ գործընկերների համար նախատեսված տեխնոլոգիաների մասին

#### Ջնջումներ.

- 2.3.2: Ձեռնարկության ռազմավարության ծառայությունների մոդուլներ
  - Շարժական աշխատակազմի ստեղծում
  - Տվյալների կենտրոնի արդիականացում
  - Տվյալների հենքի արդիականացում
- 3.3.1: Գնահատման ծառայություններ - Ռիսկի և ընդհանուր վիճակի գնահատման ծրագիր (RAP)
- 3.3.3 Azure-ի և O365-ի հղումներ

#### Հունվար, 2015 թ.

##### Հավելումներ.

- 3.5: Տեխնոլոգիաներ՝ կենտրոնացած գործընկերների վրա

##### Փոփոխություններ.

- 3.4: Անհատական աջակցության ծառայություններ

##### Ջնջումներ.

- 3.6: MSDN տեխնիկական աջակցման միջադեպեր, որոնք մատչելի են որպես հնարավոր փոխանցման աղբյուր

#### Մեպտեմբեր, 2014 թ.

##### Հավելումներ.

- 2.3.2: Մոդուլներ
  - Շարժական աշխատակազմի ստեղծում



- Տվյալների կենտրոնի արդիականացում
- Տվյալների հենքի արդիականացում
- 2.4: Տեղեկություններ աշխատավայր կատարվող այցելությունների մասին
- 3.1: Ավելացվել են Փաթեթներ մշակողների համար
- 3.2.1: Արագացված փաթեթ
- 3.3.1: Ադապտացիայի արագացուցիչը որպես Գործառնական ծառայություն
- 3.3.2: Առցանց ընձեռված ծառայությունների մատուցման կառավարում
- 3.3.3: Ըստ անհրաժեշտության Խնդիրների լուծման աջակցում առցանց ծառայությունների համար

#### Փոփոխություններ.

- 2.0: Ձեռնարկության ճարտարապետը անվանափոխվել և դարձել է Microsoft-ի ճարտարապետ
- 2.3.2: Մոդուլի նկարագրի արդիացումներ
- 3.3.1: Գործընթացի բարելավումները և Կայունացման ծառայությունները միավորվել են Գործառնական ծառայությունների մեջ
- 3.3.1: Անհատական կանխարգելիչ ծառայությունները արդիացվել են օգտագործման գործառնական ծառայությունների
- 3.3.2: Կանխարգելիչ ծառայությունների հասունության վերլուծությունը փոխվել է Նախնական գնահատման
- 3.4.4: Պրեմիեր եզրափակիչի սահմանման մեջ կատարված փոփոխություններ
- 3.6: Լրացուցիչ դրույթներին և պայմաններին ավելացվել են աղբյուրի կողմի պայմանները
- 3.6: MSDN տեխնիկական աջակցման միջադեպեր, որոնք մատչելի են որպես հնարավոր փոխանցման աղբյուր

#### Ջնջումներ.

- 3.2.2: Պրեմիեր աջակցություն Azure-ի համար (այժմ արդեն ընդգրկված է Առցանց ընձեռնված SDM-ի մեջ)
- 3.4.4: Մշակողների համար Պրեմիեր աջակցումը այժմ սահմանված է որպես ծառայության փաթեթ
- 3.5.2: Պրեմիեր Azure-ի արագ արձագանք

#### Հուլիս, 2014 թ.

#### Հավելումներ.

- 3.3.1: Ռիսկի և ընդհանուր վիճակի գնահատում որպես Ծառայություն պլյուս
- 3.3.1: Անցանց գնահատում

#### Փոփոխություններ.

- 3.2.1: Պրեմիեր միջուկի սահմանումը արդիացվել է նախաձանցով՝ «20 խնդրի լուծման աջակցման ժամեր»-ը «Մինչև»-ով
- 3.3.1: Կանխարգելիչ մշտադիտարկումը տեղափոխվել է Գնահատման ծառայություններից Գործընթացի բարելավման ծառայություններ (բոլորը Բաժին 3.3.1-ում)
- 3.3.2: Ծառայությունների մատուցման կառավարման սահմանման մեջ ընդգրկվել է «Աջակցության հաշվի մենեջերը (SAM)»
- 3.4.2: Անհատական աջակցության նախապայմանները և եզրահանգումները արդիացվել են՝ ներառելով լրացուցիչ տեղեկություններ պահանջների վերաբերյալ՝ միգրացիոն պլանը տրամադրելու և արդիացնելու համար «Դուք պետք է տրամադրեք և հետևեք միգրացիոն պլանին (ցույց տալով ամսաթվերը, սարքերի քանակը և հիմնական փուլերը)՝ աջակցվող արտադրանքի մակարդակին անցնելու համար»
- 3.5.2: «Պրեմիեր աջակցություն Windows Azure-ի համար»-ը վերանվանվել է «Պրեմիեր աջակցություն Azure-ի համար»-ի և արտադրանքների նմուշների ցանկը հեռացվել և ավելացվել է «ամպի վրա հիմնված մշակման կազմում»
- 3.6: «Ծառայությունների պլանավորումը կախված է ռեսուրսների առկայությունից»-ում ավելացվել է, «իսկ սեմինարները կարող են չեղարկվել, եթե գրանցումների նվազագույն մակարդակը չապահովվի»:
- 3.6: Չեղարկման դրույթը փոխվել է 30 օրվա ծանուցումից (Միացյալ Նահանգներից դուրս) 14 օրվա ծանուցման

Ձևումներ.

- Վերականգնիչ ծառայություններ (նախորդ հղման Բաժին 3.3.1)

### **Հոկտեմբեր, 2013 թ.**

Փոփոխություններ.

- 2.3.2: Զեռնարկության համաձայնագրի արժեքների զարգացման պլանը վերանվանվել է Տեխնոլոգիաների արժեքների զարգացման պլանի

Ձևումներ.

- Զեռնարկության ռազմավարության ֆորում (նախորդ հղման Բաժին 2.21 և Բաժին 2.31)
- Ռազմավարության հրահանգներ (նախորդ հղումների Բաժին 2.21 և Բաժին 2.31)

© 2016 Microsoft Corporation: Բոլոր իրավունքները պահպանված են: Այս նյութերի ցանկացած օգտագործում կամ տարածում՝ առանց Microsoft Corp.-ի բացահայտ լիազորման, խստիվ արգելվում է: Microsoft-ը և Windows-ը հանդիսանում են Microsoft Corporation-ի գրանցված ապրանքանշանները կամ Միացյալ Նահանգներում և/կամ այլ երկրներում:

Սույն փաստաթղթում հիշատակված փաստացի ընկերությունների և արտադրանքների անունները կարող են հանդիսանալ իրենց համապատասխան սեփականատերերի ապրանքանշանները: