

Shërbimet e ndërmarrjeve të Microsoft

Përshkrimi i shërbimeve

Janar 2017

Përmbajtja

1	Rreth këtij dokumenti.....	3
2	Shërbimet profesionale të Microsoft.....	4
2.1	Shërbimet e planifikimit.....	4
2.2	Shërbimet e implementimit.....	4
2.3	Shërbimet e mirëmbajtjes.....	4
2.4	Shërbimet e optimizimit.....	4
2.5	Shërbimet e edukimit.....	4
3	Shërbimet për të gjithë ndërmarrjen.....	5
3.1	Mënyra e blerjes.....	5
3.2	Shërbimet e planifikimit.....	5
3.3	Shërbimet e optimizimit.....	6
4	Shërbimet këshilluese.....	8
4.1	Mënyra e blerjes.....	8
4.2	Shërbimet e personalizuara të këshillimit.....	8
4.3	Shërbimet e këshillimit me paketë.....	9
4.4	Përshkrimi i shërbimeve.....	9
4.4.1	Shërbimet e planifikimit.....	9
4.4.2	Shërbimet e implementimit.....	10
4.5	Mospranimet dhe kufizimet.....	10
4.6	Përgjegjësitë tuaja.....	10
5	Shërbimet e mbështetjes.....	11
5.1	Mënyra e blerjes.....	11
5.2	Përshkrimet e paketave.....	11
5.2.1	Paketat për të gjithë ndërmarrjen.....	11
5.2.2	Zgjidhjet e përmirësuara.....	12
5.3	Përshkrimi i shërbimeve.....	12
5.3.1	Shërbimet proaktive.....	12
5.3.2	Menaxhimi i dhënies së shërbimit.....	15
5.3.3	Shërbimet reaguese.....	17
5.4	Shërbimet e përmirësuara.....	19
5.4.1	Paketat intensive.....	19
5.4.2	Inxhinieria e caktuar e mbështetjes.....	20
5.4.3	Mbështetja e personalizuar.....	20

5.4.4	Mbështetja e zgjatur Hotfix.....	23
5.4.5	Premier Ultimate.....	23
5.4.6	Mbështetja për Nivelin e tretë	24
5.5	Zgjidhjet e përmirësuara	24
5.5.1	Premier Mission Critical	24
5.6	Zgjidhjet e përqendruara te partnerët	24
5.7	Zgjidhjet e mbështetjes globale	25
5.8	Kushtet e përgjithshme shtesë.....	26
5.9	Përgjegjësitë tuaja.....	28
6	Ndryshimet e dokumentit	29

1 Rreth këtij dokumenti

Përshkrimi i shërbimeve për Shërbimet e ndërmarrjeve të Microsoft siguron informacion rreth shërbimeve profesionale të disponueshme për t'u blerë nga Microsoft.

Ju lutemi të njiheni nga afër me përshkrimet e shërbimeve që blini, duke përfshirë kushtet paraprake, përjashtimet, kufizimet e përgjegjësië dhe përgjegjësitë tuaja. Shërbimet që blini do të renditen në Urdhrin tuaj të punës për shërbimet e ndërmarrjeve (Urdhri i punës) ose një Deklaratë tjetër shërbimesh të zbatueshme që i referohet këtij dokumenti dhe e përfshin atë.

Jo të gjitha shërbimet e renditura në këtë dokument janë të disponueshme kudo. Për detaje se cilat shërbime janë të disponueshme në vendndodhjen tuaj, kontaktoni me përfaqësuesin tuaj të Shërbimeve të Microsoft. Shërbimet e disponueshme mund t'u nënshtrohen ndryshimeve.

2 Shërbimet profesionale të Microsoft

Shërbime profesionale të Microsoft ju ndihmojnë të përshpejtoni vlerën e biznesit nga investimet tuaja të teknologjisë. Këto shërbime janë të disponueshme gjatë fazave të planifikimit, implementimit, mirëmbajtjes dhe optimizimit të ciklit të jetës së teknologjisë dhe ofrojnë zgjidhje për të dhëna, lëvizshmëri, produktivitet dhe zgjidhje kompjuterike për infrastrukturën tuaj të brendshme, në renë kompjuterike dhe atë hibride të TI-së. Microsoft ofron shërbime proaktive në kategoritë e mëposhtme:

2.1 Shërbimet e planifikimit

Shërbimet e planifikimit ofrojnë vlerësime dhe rishikime të infrastrukturës suaj aktuale, të dhënave, aplikacioneve dhe mjedisit të sigurisë për të ndihmuar në planifikimin e implementimit të ndreqjes, përmirësimit, migrimit, shpërndarjes ose zgjidhjes bazuar në rezultatet e dëshiruara prej jush.

2.2 Shërbimet e implementimit

Shërbimet e implementimit ofrojnë ekspertizë teknike dhe për menaxhimin e projekteve për të përshpejtuar projektimin, shpërndarjen, migrimin, përmirësimin dhe implementimin e zgjidhjeve të teknologjisë së Microsoft.

2.3 Shërbimet e mirëmbajtjes

Shërbimet e mirëmbajtjes ndihmojnë në parandalimin e problemeve në ambientin tuaj Microsoft dhe zakonisht programohen përpara dhënies së shërbimit për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë së burimeve.

2.4 Shërbimet e optimizimit

Shërbimet e optimizimit fokusohen në objektivat e shfrytëzimit optimal të investimit në teknologji të klientit. Këto shërbime mund të përfshijnë administrimin në distancë të shërbimeve në renë kompjuterike, duke optimizuar përshtatjen e mundësive të produkteve të Microsoft nga përdoruesit dhe duke garantuar një siguri dhe pozicion identiteti të fortë.

2.5 Shërbimet e edukimit

Shërbimet e edukimit ofrojnë trajnim që ndihmon në përforcimin e aftësive teknike dhe operacionale të personelit tuaj të mbështetjes përmes udhëzimeve në vendndodhje, në linjë ose sipas kërkesës.

3 Shërbimet për të gjithë ndërmarrjen

Planifikimi i shërbimeve për të gjithë ndërmarrjen dhe shërbimet e optimizimit mund të ofrohen përmes angazhimit tuaj këshillues ose si pjesë e paketës suaj të mbështetjes.

3.1 Mënyra e blerjes

Të listuara në paragrafin më poshtë janë shërbimet për të gjithë ndërmarrjen që disponohen për blerje nën Urdhrin e punës për shërbimet e ndërmarrjeve:

Lloji i blerjes së shërbimit	Mënyra e blerjes
Shërbimet e këshillimit	Mund të blihen duke përdorur Urdhrin e punës për shërbimet e ndërmarrjeve dhe, në disa raste, një Deklaratë pune (DP)
Shërbimet e mbështetjes	Mund të blihet si pjesë e një marrëveshjeje të re mbështetjeje ose për një tarifë shtesë nën një marrëveshje ekzistuese mbështetjeje duke përdorur Urdhrin e punës për shërbimet e ndërmarrjeve. Në disa raste, shërbimet mund të përcaktohen më tej në një dokument të referuar në Urdhrin tuaj të punës.

Kyçe: ➦ tregon artikujt që mund të shikoni të renditur në Urdhrin e punës.

3.2 Shërbimet e planifikimit

➦ **Planifikimi i zgjidhjes:** Angazhimet e strukturuar për t'ju ndihmuar dhe për t'ju drejtuar përmes planifikimit të implementimit për shpërndarjet e teknologjisë së Microsoft në mjedise të brendshme, renë kompjuterike dhe mjedise hibride. Këto shërbime mund të përfshijnë gjithashtu një vlerësim të dizajnit, sigurisë, operacioneve të TI-së ose menaxhimit të ndryshimit të teknologjive tuaja të Microsoft për të ndihmuar me planifikimin e implementimit të zgjidhjes suaj teknike për të plotësuar rezultatet e dëshiruara prej jush. Në përfundim të shërbimit, ju mund të merrni një raport që përmban vlerësimin teknik dhe planin e implementimit të zgjidhjes.

➦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së veglave të zhvilluesit (DTDPS):** Të projektuara për të ndihmuar organizatat që të planifikojnë shpërndarje efektive të Visual Studio. Këto angazhime mund të përdoren për të ndihmuar zhvillimin e një plani shpërndarjeje dhe strategjitë për përshtatjen e Visual Studio.

➦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së Azure për re kompjuterike publike (AZDPS):** Angazhime shumëditore që përfshijnë trajnimin, demonstrimet dhe planifikimin e shpërndarjes. Ato mund të fokusohen në aktivizimin e zgjidhjeve të ruajtjes së Azure, migrimin e aplikacioneve në Shërbimet e infrastrukturës të Microsoft Azure, implementimin e lëvizshmërisë së ndërmarrjeve, implementimin e Suitës së menaxhimit të operacioneve të Microsoft ose implementimin e skenarëve të zhvillimit dhe testimit në makineritë virtuale të Microsoft Azure.

✦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes në desktop (DDPS):** Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes që ofrojnë një gamë të gjerë veglash planifikimi dhe aktivitete angazhimi të paracaktuara të fokusuara në mënyrën e shpërndarjes së Office 365, Office ose Windows.

✦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së Dynamics (DYDPS):** Shërbimet e planifikimit për implementimin ose përmirësimin në Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online ose implementimin e një zgjidhjeje ERP (Planifikimi të burimeve të ndërmarrjes) me Microsoft Dynamics AX.

✦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së Skype for Business dhe Exchange (S&EDPS):** Projektuar për të ndihmuar organizatat të planifikojnë shpërndarjet e Skype for Business ose Exchange, këto shërbime ofrojnë planifikim të shpërndarjes për aspektet strukturore dhe operacionale të Microsoft Skype for Business ose Microsoft Exchange.

✦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së menaxhimit dhe virtualizimit në re kompjuterike private (PVDPS):** Projektuar për të ndihmuar në planifikimin e shpërndarjeve efikase të Systems Center, Windows Server dhe Hyper-V. Këto angazhime ofrojnë një gamë të gjerë shërbimesh planifikimi për përmirësime, migrime, menaxhime përsheptimi dhe shpërndarje virtualizimi, si edhe implementimin e menaxhimit të unifikuar të pajisjes.

✦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së SQL Server (SSDPS):** Shërbimet janë të disponueshme në angazhime shumëditore që fokusohen në aktivitete të tilla si SQL Server, shpërndarje të SQL Server Business Intelligence dhe migrime në SQL Server.

✦ **Shërbimet e planifikimit të shpërndarjes së Sharepoint (SDPS):** Duke u fokusuar në dhënien e angazhimeve të planifikimit të shpërndarjes së SharePoint dhe SharePoint Online, këto shërbime mund të përfshijnë planifikimin e Office 365 FastTrack, planifikimin e zgjidhjes së Menaxhimit të projektit dhe portofolit (PPM), si dhe planifikimin e shpërndarjes së SharePoint.

✦ **Shërbimet e arkitekturës:** Një vlerësim i objektivave të përshtatjes së shërbimeve tuaja në linjë që ofron udhëzim, planifikim dhe ndreqje, si edhe përcakton një përputhje më të mirë të ekipeve dhe mjedisit tuaj me praktikën më të mira të arkitekturës.

✦ **Prova e konceptit:** Një angazhim që ofron evidenca të tilla që klienti të mundë të vlerësojë praktikitetin e propozimit të një zgjidhjeje teknike. Evidenca mund të jetë në formën e prototipave të punës, dokumenteve dhe projekteve, por zakonisht nuk janë produkte të gatshme për prodhim.

3.3 Shërbimet e optimizimit

✦ **Shërbimet e përshtatjes:** Shërbimet e mbështetjes së përshtatjes ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet e lidhura me blerjen tuaj të teknologjisë së Microsoft. Shërbimet e përshtatjes mund të përmbajnë një ose më shumë nga më poshtë:

Seminar për skenarët e përshtatjes: Një seminar dyditor në distancë ose në ambientet e klientit që paraqet praktikën më të mira për rritjen e përshtatjes për një ngarkesë specifike pune të shërbimeve në linjë. Seminarët janë të disponueshme në bazë të numrit të pjesëmarrësve ose si transmetim i dedikuar i mbyllur për organizatën tuaj, siç

përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës. Seminaret nuk mund të regjistrohen pa leje shprehimore me shkrim nga Microsoft.

Diagnostikimi i përshtatjes: Një vlerësim për gatishmërinë organizative që ofron një vlerësim të pjekurisë së kapaciteteve tuaja ekzistuese për menaxhimin e ndryshimeve. Ky vlerësim tri-ditor në distancë i gatishmërisë organizative rezulton në një Raport pjekurie si edhe rekomandimet për përmirësim.

Monitorimi i përmirësuar i përdorimit: Ofron një kornizë, përfaqje dhe treguesit kyçë për të identifikuar gjendjen aktuale të përdorimit, për të kërkuar fushat për përmirësim për të drejtuar dhe monitoruar përshtatjen dhe udhëheqjen për të realizuar më shumë vlerë nga shërbimet e Microsoft në renë kompjuterike.

Planifikimi i vlerës së përshtatjes, sistemi i pikëve të rezultateve për biznesin dhe monitorimi i përmirësuar i përdorimit: Asistencë për të identifikuar përfitimet e biznesit nga përshtatja e shërbimeve në linjë të Microsoft dhe për të matur përfitimet e biznesit përmes përdorimit të një sistemi pikësh në bazë tremujore me një set panelesh përdorimi për rishikime mujore.

Evergreen Readiness: Një rishikim mujor i ndryshimeve të ardhshme të shërbimeve në linjë dhe udhërrëfyesi për të sjellë në linjë dhe optimizuar përshtatjen dhe për të përgatitur për ndryshimin.

➤ **Menaxhimi i shërbimeve të TI-së:** Një suitë shërbimesh e projektuar për t'ju ndihmuar të zhvilloni mjedisin e trashëguar të TI-së duke përdorur metoda moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë përmirësimet e kostove të inovacionit, fleksibilitetit, cilësisë dhe atyre operacionale. Shërbimet moderne të menaxhimit të shërbimit të TI-së mund të ofrohen përmes sesioneve ose seminareve këshilluese në distancë ose në vendndodhje për të ndihmuar në sigurimin që proceset tuaja të monitorimit, menaxhimit të incidenteve ose sportelit të shërbimeve të jenë të optimizuara për të menaxhuar dinamikën e shërbimeve të bazuara në re kompjuterike kur kaloni një aplikacion ose shërbim në renë kompjuterike.

➤ **Shërbimet e sigurisë:** Portofoli i zgjidhjeve të sigurisë së Microsoft përfshin katër fusha fokusimi: sigurinë dhe identitetin në re kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përforcuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurt. Shërbimet e sigurisë i ndihmojnë klientët të kuptojnë si të mbrojnë dhe ofrojnë inovacion për infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat kundër kërcënimeve të brendshme dhe të jashtme.

4 Shërbimet këshilluese

Shërbimet këshilluese janë angazhime me bazë projekti që ofrojnë shërbime që lidhen me planifikimin, implementimin dhe përshtatjen e zgjidhjeve që përshpejtojnë vlerën që klientët nxjerrin nga investimet e tyre të TI-së. Këto angazhime mbulojnë shërbime, bazuar në produktet dhe teknologjitë e Microsoft, përmes zgjidhjeve të strategjisë dixhitale, arkitekturës, planifikimit, përmirësimeve, migrimit, shpërndarjes, zhvillimit të aplikacioneve dhe njohurive mbi të dhënat.

4.1 Mënyra e blerjes

Shërbimet e këshillimit janë të disponueshme si angazhime me bazë projekti me objektiv të personalizuar ose si shërbime paketë siç përshkruhet më poshtë:

Shërbimi	Përkufizimi
Shërbimet e personalizuara të këshillimit	Një angazhim i personalizuar me objektiv shërbimesh, afate dhe/ose etapa për zgjidhje unike të përcaktuara në mënyrë specifike nga klienti.
Shërbimet e këshillimit me paketë	Një angazhim me produkte me objektiv të paracaktuar që u përgjigjen shumë skenarëve të zakonshëm të biznesit.

Kyçe: ➦ tregon artikujt që mund të shikoni të renditur në Urdhrin e punës.

4.2 Shërbimet e personalizuara të këshillimit

Më poshtë janë llojet e disponueshme të shërbimeve të personalizueshme. Urdhri i punës për shërbimet e ndërmarrjeve (UPSHN) ose një Deklaratë pune (DP) detajon objektivin e shërbimeve të personalizuara të këshillimit.

Infrastruktura e qendrës së të dhënave dhe resë kompjuterike: Shërbimet e Infrastrukturës së qendrës së të dhënave dhe resë kompjuterike është një portofol shërbimesh dhe zgjidhjesh që integron teknologjinë, njerëzit dhe proceset për të ndihmuar TI-në të transformojë qendrat e tyre të të dhënave në asete strategjike biznesi, të personalizuara për nevojat e tyre specifike të biznesit.

Aplikacionet moderne: Këto oferta përshpejtojnë kohën për të vlerësuar, me rrezik të reduktuar gjatë modernizimit dhe integritit të aplikacioneve dhe shfrytëzimit të resë kompjuterike për të ndihmuar angazhimin me klientët përmes kanaleve të shumta dhe në çdo pajisje.

Njohuritë e biznesit: Parashikimi, implementimi dhe mbështetja e zgjidhjeve për organizatat e Biznesit dhe TI-së që zbulojnë njohuritë mbi çdo të dhënë duke përdorur produktet që përfshijnë Power BI, Office dhe SQL.

Zgjidhjet e produktivitetit në renë kompjuterike: Shërbimet e Microsoft për produktivitetin në renë kompjuterike ndihmojnë organizatat të planifikojnë, implementojnë dhe ndërtojnë përvoja për të përmirësuar komunikimin, bashkëpunimin dhe për të thelluar marrëdhëniet me klientët për të krijuar njohuri biznesi, duke u mundësuar organizatave të realizojnë vlerën e plotë të investimit të tyre në Office 365.

Dynamics CRM: Ofertat e Dynamics CRM i ndihmojnë klientët të bëhen organizata që kanë në qendër klientin duke përdorur Microsoft Dynamics nëpër shitjet, shërbimet dhe marketingun duke

realizuar njëkohësisht vlerën e shërbimeve këshillimore të Microsoft në sjelljen e ndryshimeve organizative.

Dynamics ERP: Dynamics ERP ofron një shumëllojshmëri asetesh për të mbështetur më mirë klientët dhe angazhimet perspektive. Megjithatë Dynamics ERP është ERP jonë e ndërmarrjeve, ajo shfrytëzon të gjithë Microsoft Stack.

Zgjidhjet për pajisjet dhe lëvizshmërinë: Ofertat për pajisjet dhe lëvizshmërinë u mundësojnë drejtuesve të biznesit dhe TI-së të zhvillojnë dhe implementojnë strategji të menaxhimit të pajisjeve dhe lëvizshmërisë për të gjithë ndërmarrjen, të cilat lehtësojnë lidhje më të thella dhe më të pasura me punonjësit dhe klientët.

Zgjidhjet e sigurisë dhe identitetit: Shërbimet e sigurisë dhe identitetit ofrojnë strategji dhe zgjidhje që i ndihmojnë klientët të mbrojnë infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat nga kërcënimet e brendshme dhe të jashtme.

4.3 Shërbimet e këshillimit me paketë

Microsoft ofron shërbimet e këshillimit për shumë skenarë të zakonshëm të biznesit bazuar në përvojën me planifikimin, shpërndarjen dhe implementimin e produkteve, teknologjisë dhe proceseve të Microsoft. Shërbimet më poshtë ofrohen në një objektiv të paracaktuar të punës me një kohëzgjatje fikse dhe çmim përkatës.

4.4 Përshkrimi i shërbimeve

4.4.1 Shërbimet e planifikimit

Programi i Shërbimeve dixhitale këshilluese: Shërbimet këshilluese dixhitale kombinojnë Këshilluesit dixhitalë me ekspertizën e industrisë dhe të biznesit me përvojat dhe strategjitë e inovacioneve të Microsoft për t'i fuqizuar organizatat të arrijnë aspiratat e tyre dixhitale. Në partneritet me klientët, Këshilluesit dixhitalë drejtojnë një program ndryshimi për të ndërtuar biznesin dixhital.

Shërbimet këshilluese dixhitale mund të blihen në paketa me angazhime 200, 400, 800 dhe 1600 orë. Ekipi i dhënies së shërbimit të Microsoft, duke përfshirë burime nga Qendrat e përsosmërisë të shërbimeve të Microsoft, plotëson dhënien me ekspertizë rreth subjektit ose jep këshilla të rekomanduara për praktikën dhe udhëzime specifike rreth teknologjive të Microsoft.

Gjithashtu, janë të disponueshme edhe paketat e angazhimit të Shërbimeve të mëposhtme këshilluese dixhitale:

➤ **Paketat këshilluese dixhitale të Business-Ready:** Një angazhim i drejtuar nga një këshillues dixhital që fokusohet në procesin e ndryshimit dhe projektimit të biznesit për të drejtuar transformimin dixhital si pjesë e modeleve në evoluim të biznesit të klientit.

➤ **Paketat këshilluese dixhitale të Digital Ready:** Një angazhim i drejtuar nga një këshillues dixhital që fokusohet në procesin e ndryshimit dhe projektimit të biznesit si pjesë e modeleve në evoluim të biznesit të klientit.

➤ **Përvoja e përdoruesit:** Shërbime për të dhënë një përvojë përdoruesi për linjën tuaj të aplikacioneve të biznesit, duke sjellë ekspertizë në krijim storyboard, grafikë lëvizjeje, kërkim etnografik, analizë personale dhe skenarësh, strategji dhe dizajn UX, dizajn virtual, zhvillim të ndërfaqes së përdoruesit, testim përdorueshmërie dhe konsiderime aksesueshmërie.

4.4.2 Shërbimet e implementimit

🔗 **Drejtimi i projektit:** Një shërbim që ofron menaxhim dhe mbikëqyrje të projektit, programit ose angazhimit për të siguruar dhënie të suksesshme.

🔗 **Arkitektura e zgjidhjes:** Një shërbim që ofron arkitekturë dhe dizajn për zgjidhjen tuaj, bazuar në arkitekturat referencë për teknologjitë e Microsoft.

🔗 **Dhënia e zgjidhjes:** Një shërbim që ofron implementim teknik, përfshirë zhvillimin, konfigurimin, migrimin, përmirësimin dhe shpërndarjen e zgjidhjes bazuar në teknologjitë e Microsoft dhe integrimin e tyre në mjediset e klientit.

4.5 Mospranimet dhe kufizimet

Dhënia jonë e shërbimeve bazohet në mospranimet dhe kufizimet e mëposhtme:

- Shërbimet këshilluese dixhitale përbëhen vetëm nga këshilla dhe udhëzime vetëm në lidhje me shpërndarjen dhe përdorimin e teknologjive të Microsoft.
- Licencat e produkteve nuk përfshihen në shërbimet këshilluese dhe duhet të blihen veçmas.
- Shërbimet këshilluese dixhitale nuk përfshijnë shpërndarjen e produktit, zgjidhjen e problemeve, mbështetjen për rregullimin e defekteve, shqyrtimin e kodit burimor që nuk është i Microsoft ose konsultimin teknik ose strukturor përtej shërbimeve të përshkruara më lart.
- Për çdo kod burimor që nuk është i Microsoft, shërbimet tona kufizohen vetëm në analizimin e të dhënave binare, të tilla si kopja e një procesi ose gjurma në monitorin e rrjetit.
- Aty ku bihet dakord për vizita në vendndodhje nga Microsoft Architects ose burimet e ekipit të dhënies së shërbimit dhe nuk paguhen paraprakisht, ju do të faturoheni për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.

4.6 Përgjegjësitë tuaja

Suksesi i angazhimeve këshilluese dhe i performancës së detyrimeve tuaja varet nga përfshirja juaj gjatë kohëzgjatjes, duke përfshirë si më poshtë, por pa u kufizuar vetëm me to:

- Disponueshmëria e përfaqësuesve tanë, personelit të TI-së dhe burimeve, duke përfshirë harduerët, softuerët, lidhjen e internetit dhe hapësirën e zyrës.
- Sigurimi juaj në kohë i informacionit të saktë dhe të plotë siç kërkohet nga ekipi i dhënies së shërbimit.
- Qasja në informacionin rreth organizatës suaj.
- Përmbytja në kohë dhe në mënyrë efikase e përgjegjësisë që ju janë caktuar juve.
- Vendimet dhe miratimet në kohën e duhur nga administrimi i shoqëriesë suaj.
- Pagesa e udhëtimit dhe shpenzimeve që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.

5 Shërbimet e mbështetjes

Mbështetja e Microsoft është një zgjidhje gjithëpërfshirëse mbështetjeje që ndihmon në reduktimin e kostove, përmirësimin e produktivitetit dhe përdorimin e teknologjisë për të realizuar mundësitë e reja të biznesit për çdo fazë të ciklit të jetës së TI-së. Shërbimet e mbështetjes përfshijnë:

- Shërbimet proaktive ndihmojnë ruajtjen dhe përmirësimin e shëndetit të infrastrukturës dhe operacioneve tuaja të TI-së.
- Menaxhimin e dhënies së shërbimit për të lehtësuar planifikimin dhe implementimin
- Shërbime me përparësi 24 orë në ditë dhe 7 ditë në javë për zgjidhjen e problemeve për të ofruar reagim të shpejtë për të minimizuar ndërprerjen e funksionimit

5.1 Mënyra e blerjes

Mbështetja Premier disponohet si paketë ose si shërbime individuale nën një marrëveshje ekzistuese mbështetjeje duke përdorur Urdhrin e punës për shërbimet e ndërmarrjeve, siç përshkruhet më poshtë:

Shërbimi	Përkufizimi
Paketat për të gjithë ndërmarrjen	Një kombinim i shërbimeve që ofrojnë mbështetje për të gjitha produktet komerciale, të mbështetura nga Microsoft dhe/ose Shërbime në linjë në përdorim brenda organizatës suaj. Disponohen opsionet e paketës së konfigurueshme dhe fikse.
Paketat e zgjidhjes së përmirësuar	Një paketë e shërbimeve të mbështetjes e cila mbulon një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit. E disponueshme me paketën e konfigurueshme.

Kyçe: ➦ tregon artikujt që mund të shikoni të renditur në Urdhrin e punës.

5.2 Përshkrimet e paketave

5.2.1 Paketat për të gjithë ndërmarrjen

Opsionet e paketave për të gjithë ndërmarrjen përfshijnë: Paketa të konfigurueshme (të përshtatura për të plotësuar kërkesat tuaja) ose fikse (shërbime të përcaktuara paraprakisht).

Paketa e konfigurueshme

Një paketë mbështetjeje personalizohet nga artikujt e renditur më poshtë për të plotësuar kërkesat tuaja.

Artikulli	Shërbimet e disponueshme
Shërbimet proaktive	Shërbimet që përshkruhen në Paragrafin 5.3.1 "Shërbimet proaktive" janë të disponueshme për përfshirje në paketën tuaj të mbështetjes

Menaxhimi i dhënies së shërbimit	Përfshihet në të gjitha paketat. Modeli i dhënies dhe niveli i shërbimit personalizohen siç përshkruhet në Paragrafin 5.3.2 "Menaxhimi i dhënies së shërbimit"
Shërbimet reaguese	Shërbimet që përshkruhen në Paragrafin 3.3.3 "Shërbimet reaguese" janë të disponueshme për përfshirje në paketën tuaj të mbështetjes
Shërbimet e përmirësuara	Shërbime shtesë që përshkruhen në Paragrafin 5.4 "Shërbimet e përmirësuara" mund të përfshihen në paketën tuaj të mbështetjes

Paketa fikse

Një nivel hyrjeje, paketë e përcaktuar e shërbimeve të mbështetjes me afat njëvjeçar

Artikulli	Shërbimet e përfshira
Shërbimet proaktive	Një "Program i vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim"
Menaxhimi i dhënies së shërbimit	Përfshihet një nivel bazë i shërbimeve, i dhënë përmes një modeli të bashkuar, të përshkruar në Paragrafin 5.3.2 "Menaxhimi i dhënies së shërbimit"
Shërbimet reaguese	Deri në 20 orë "Mbështetje për zgjidhjen e problemeve"

5.2.2 Zgjidhjet e përmirësuara

Paketat e zgjidhjeve të përmirësuara mbulojnë një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit, shërbimet e disponueshme renditen më poshtë.

Artikulli	Përshkrimi
Premier Mission Critical	Ofron një nivel më të lartë mbështetjeje për një set të përcaktuar produktesh të Microsoft që përfshihen në zgjidhjen(t) tuaj vendimtare të biznesit dhe prezantohen në Paragrafin 5.5.1 "Premier Mission Critical"

5.3 Përshkrimi i shërbimeve

Artikujt që kombinohen për të formuar paketën tuaj të mbështetjes Premier përshkruhen në këtë paragraf.

5.3.1 Shërbimet proaktive

Shërbimet proaktive ndihmojnë në parandalimin e problemeve në ambientin tuaj Microsoft dhe zakonisht programohen përpara dhënies së shërbimit për të ndihmuar në sigurimin e disponueshmërisë së burimeve.

Shërbimet e implementimit

✦ **Shërbimet e ngarkimit:** Një angazhim direkt me një inxhinier të Microsoft që punon me ju për t'ju dhënë ndihmë për shpërndarjen, migrimin, përmirësimin ose zhvillimin e veçorive. Kjo mund të përfshijë ndihmë me planifikimin dhe vërtetimin e një koncepti ose ngarkese pune prodhimi duke përdorur produktet e Microsoft.

Shërbimet e mirëmbajtjes

✦ **Programi i vlerësimit:** Një vlerësim i projektit, operacioneve të implementimit teknik ose të menaxhimit të ndryshimit të teknologjive tuaja të Microsoft kundrejt praktikave të rekomanduara të Microsoft. Në përfundim të vlerësimit, burimi i Microsoft do të punojë direkt me ju për të zgjidhur problemet e mundshme dhe për t'ju dhënë një raport që përmban vlerësimin teknik të mjedisit tuaj, që mund të përfshijë një plan zgjidhjeje.

✦ **Kontrolli shëndetësor:** Një shqyrtim vlerësues i implementimit të teknologjisë suaj të Microsoft krahasuar me praktikat tona të rekomanduara. Një inxhinier i Microsoft planifikon angazhimin e kontrollit shëndetësor me ju, kryen shqyrtimin, analizon të dhënat dhe pas përfundimit lëshon një raport.

✦ **Vlerësimi jashtë linje:** Një vlerësim i automatizuar i implementimit të teknologjisë suaj të Microsoft me grumbullimin e të dhënave në distancë ose nga një inxhinier i Microsoft në vendndodhjen tuaj. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga Microsoft duke përdorur mjetet e brendshme dhe ne ju sigurojmë një raport me konstatimet tona dhe rekomandimet për zgjidhje.

✦ **Monitorimi proaktiv:** Dhënia e mjeteve të monitorimit të operacioneve teknike dhe rekomandimeve për sintonizimin e proceseve tuaja të menaxhimit të incidenteve të serverëve. Ky shërbim ju ndihmon të krijoni matrica të incidenteve, të zhvilloni shqyrtime të incidenteve kryesore dhe të krijoni dizajnin për një ekip të qëndrueshëm inxhinierie.

✦ **Programet e operacioneve proaktive (POP):** Një shqyrtim me personelin tuaj, i proceseve tuaja operacionale, të planifikimit, hartimit ose të implementimit krahasuar me praktikat e rekomanduara nga Microsoft. Ky shqyrtim kryhet ose në vendndodhje ose në distancë nga një burim mbështetjeje i Microsoft.

✦ **Programi i vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim (RAP si shërbim):** Një vlerësim i automatizuar i implementimit të teknologjisë suaj të Microsoft, me grumbullimin e të dhënave në distancë. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga Microsoft për të krijuar një raport konstatimi që përmban rekomandimet për zgjidhje.

✦ **Programi i Vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim Plus (RAP si shërbim Plus):** RAP është një Shërbim që ofrohet dhe ndiqet nga një seminar i personalizuar për optimizimin e sistemit në vendndodhjen tuaj i fokusuar mbi planifikimin e ndreqjes dhe transferimit të njohurive.

Shërbimet e optimizimit

✦ **Shërbimet e fokusuara në zhvillim:** Shërbimet e disponueshme për të ndihmuar personelin tuaj të ndërtojë, shpërndajë dhe mbështesë zbatime të ndërtuara me teknologjitë e Microsoft.

✦ **Shërbimet laboratorike:** Aty ku është e zbatueshme në gjeografinë tuaj, Microsoft mund t'ju japë juve qasje në një strukturë laboratorike për t'ju ndihmuar me aktivitetet e zhvillimit të produktit, aktivitetet e etapave, testimeve, prototipave dhe migrimit rreth produkteve Microsoft.

✦ **Shërbimet e menaxhuara:** Shërbimet që ofrojnë menaxhim të mjedisit tuaj të TI-së në re kompjuterike me detyra që mund të përfshijnë monitorimin në distancë, optimizimin e

performancës, menaxhimin e të dhënave dhe strehimin për mjedise të tilla si Office 365 dhe menaxhimin e aplikacioneve dhe makinerive virtuale në Azure. Shërbimet e menaxhuara mund të jenë një element i një programi të personalizuar shërbimesh mbështetjeje, i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe i përcaktuar në një Dokument të referuar në Urdhrin tuaj të punës.

✦ **Shërbimet e ndreqjes:** Angazhim direkt me një inxhinier të Microsoft për t'i drejtuar konstatimet e identifikuara gjatë një shërbimi vlerësimi. Kohëzgjatja e secilit angazhim përcaktohet në ditë në Urdhrin tuaj të punës dhe jepet në partneritet me personelin e inxhinierisë.

Shërbimet e edukimit

✦ **Leksione demonstruese:** Shërbime të shkurtra interaktive, kryesisht njëditore, që mbulojnë temat e mbështetjes dhe produkteve të dhëna në format leksioni dhe demonstrimi dhe jepen nga një inxhinier i Microsoft qoftë personalisht ose në linjë.

✦ **Edukimi sipas kërkesës:** Një shërbim abonimi që jep qasje në një koleksion materialesh trajnimi në linjë nga një bibliotekë seminaresh të zhvilluar nga inxhinierët e Microsoft. Abonimet shiten sipas numrit të vendeve.

✦ **Uebkastet:** Microsoft ka zhvilluar sesione edukimi që u transmetohen audiencave në distancë përmes internetit. Uebkastet mund të blihen sipas numrit të pjesëmarrësve ose si transmetim i dedikuar për organizatën tuaj, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës.

✦ **Seminaret:** Sesione të nivelit të përparuar të trajnimit teknik, të disponueshme në një përzgjedhje të gjerë mbështetjeje dhe temash të teknologjisë së Microsoft, që jepen nga një inxhinier i Microsoft qoftë personalisht ose në linjë. Seminaret blihen sipas numrit të pjesëmarrësve ose si transmetim i dedikuar për organizatën tuaj, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës. Seminaret nuk mund të regjistrohen pa leje shprehimore me shkrim nga Microsoft.

✦ **Shërbimet e personalizuara proaktive:** Një angazhim me personelin tonë për të dhënë shërbime, sipas drejtimit tuaj, personalisht ose në linjë, të cilat ndryshe nuk përshkruhen në këtë dokument. Këto angazhime maten dhe çmohen në ditë. Fushat e fokusimit për shërbimet e personalizuara proaktive janë:

- Shërbimet e mirëmbajtjes
- Shërbimet e optimizimit
- Shërbimet e edukimit

✦ **Asistenca e mbështetjes:** Aty ku disponohet, shërbimet proaktive mund të shiten si sasi e orëve të Ndihmës së mbështetjes. Këto orë mund të shkëmbehen për një ose më shumë shërbime proaktive të përshkruara më lart, me çmimet aktuale që jepen nga përfaqësuesi juaj i Shërbimeve të Microsoft. Pas programimit të shërbimit proaktiv, ne do të zbresim numrin përkatës të orëve të Ndihmës së mbështetjes nga balanca juaj, të rrumbullakosur me orën më të afërt, për të mbuluar vlerën e normës ditore ose tarifën fikse për shërbimin. Nëse porosisni një lloj shërbimi të Ndihmës së mbështetjes dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, ju mund t'i zbatoni këto orë të blera tashmë në atë shërbim alternativ, aty ku disponohet dhe bini dakord me Menaxherin e Dhënies së Shërbimit.

5.3.2 Menaxhimi i dhënies së shërbimit

📌 Menaxhimi i dhënies së shërbimit

Të gjitha paketat e Mbështetjes Premier koordinohen dhe nisen nga një Menaxher i Dhënies së Shërbimit (SDM). Në gjeografi të caktuar, ky rol quhet gjithashtu edhe Menaxher i Llogarisë Teknike (TAM) ose Menaxher i Llogarisë së Mbështetjes (SAM). Për Mbështetjen Premier për zhvilluesit dhe paketat e fokusuara te zhvilluesit, menaxhimi i ofrimit të shërbimit tuaj sigurohet nga një Menaxher i zhvillimit të aplikimit (ADM) i cili ka ekspertizë të gjerë në industrinë e zhvillimit si edhe kupton teknologjitë e zhvilluesve. Ky ofrim mund të jetë i përpunuar, bazuar në modelin e ofrimit, nivelin e shërbimit dhe gjeografinë. Nëse nuk përcaktohet ndryshe në Urdhrin tuaj të punës, modeli i dhënies do të jetë i caktuar dhe niveli i shërbimit do të jetë bazë.

Modeli i dhënies

Artikulli	Përkufizimi
I bashkuar	Kryhet nga një grup individësh që ndodhen në distancë
I përcaktuar	Ofrohet me kohë të pjesshme, në vendndodhje ose në distancë, nga një individ me emër i cili kryen gjithashtu shërbime për klientë të tjerë të Mbështetjes Premier të Microsoft
I dedikuar	Ofrohet në vendndodhje ose në distancë, nga një individ me emër i cili përqendrohet në një klient të vetëm të Mbështetjes Premier të Microsoft

Niveli i shërbimit

Artikulli	Përkufizimi
Bazë	Përfshin koordinimin e përgjithshëm, plus një prezantim shërbimi, planifikim dhënieje shërbimi, analizim shërbimi, këshilla kritike mbështetjeje sigurie, menaxhim incidentesh dhe menaxhim krizash, shërbime informacioni dhe menaxhim të abonimit në shërbim
Standarde	Përfshin të gjitha shërbimet bazë, plus një vlerësim fillestar dhe planifikim zgjidhjeje
E zgjatur	Përfshin të gjitha shërbimet standarde, plus Ndërgjegjësimin për ciklin e jetës së Produktit / Shërbimeve në linjë të Microsoft, analizën dhe këshillat për tendencën e incidenteve dhe udhëzimin gjatë procesit

Detajet e qëllimit

Shërbimet e mëposhtme janë të disponueshme për klientët që blejnë një nivel bazë të menaxhimit të dhënies së shërbimit:

Prezantimi i shërbimit: Një pamje e përgjithshme e shërbimeve të Mbështetjes Premier, duke përfshirë një shpjegim rreth mënyrës si të zgjidhen dhe planifikohen shërbimet proaktive, si dhe

një demonstrim rreth mënyrës së paraqitjes së kërkesave të asistuar të mbështetjes reaguese dhe përdorimit të instrumenteve të disponueshme.

Plani i dhënies së shërbimit (SDP): Baza e shërbimeve të Mbështetjes Premier që përfshin një plan shërbimi të personalizuar të krijuar në bashkëpunim me ekipin tuaj për të përcaktuar si dhe kur do të zbatohen shërbimet. Ne monitorojmë dhe përshtatim SDP-në bazuar në nevojat tuaja gjatë të gjithë kohëzgjatjes.

Rishikimet e shërbimit: Në mënyrë të vazhdueshme, ne do të rishikojmë shërbimet e periudhës së kaluar, do t'ju raportojmë se çfarë është dhënë dhe përmirësuar, do të analizojmë reagimet tuaja dhe do të diskutojmë çdo veprim apo përshtatje që mund të kërkoet. Këto rishikime mund të përbëhen nga raporte standarde statusi dhe takime statusi virtuale ose fizike (nëse autorizohet udhëtimi në vendndodhje). Nëse keni shërbime në linjë, analizat e shërbimeve tuaja do të përfshijnë statusin e kërkesave të shërbimit dhe incidenteve të shërbimit, si edhe informacion rreth kohës së punës. Disponohet gjithashtu edhe personalizimi i analizës së shërbimit, por kjo mund të kërkojë një blerje shtesë, në varësi të nivelit të menaxhimit të dhënies së shërbimit të përfshirë në shërbimet tuaja të blera.

Këshilla kritike mbështetëse për sigurinë: Njoftim mbi Buletinet kritike të sigurisë të Microsoft. Nëse keni një SDM të caktuar ose të dedikuar, SDM-ja juaj do t'ju ndihmojë të vlerësoni efektin e këtij informacioni në infrastrukturën tuaj të TI-së.

Menaxhimi i incidenteve: Mbikëqyrje nga SDM-ja e incidenteve të mbështetjes për të sjellë zgjidhje në kohë dhe cilësi të lartë të dhënies së shërbimeve. Kjo mund të përfshijë zhvillimin e planeve të reagimit ndaj incidenteve, identifikimin e kontaktit parësor për përditësimet e statusit gjatë incidenteve dhe lehtësimin e një analize të shkakut bazë pasi ka ndodhur një incident. Nëse keni shërbime në linjë, kjo mund të përfshijë një përmbledhje të shkakut të incidentit dhe Marrëveshjen e nivelit të shërbimit (SLA).

Menaxhimi i krizave: Zotërim i çështjes dhe komunikim 24 orë në ditë me ju nga SDM-të dhe menaxherët e situatës kritike gjatë situatave në të cilat ju përjetoni ndikime kritike në biznes.

Shërbimet e informacionit: Dhënia e buletineve informative, uebsajteve dhe burimeve të fokusuara në produktet dhe shërbimet e Microsoft që lidhen me mjedisin tuaj. Mund të përfshijë mbështetjen dhe informacion operacional rreth teknologjive të Microsoft, veglat e zgjidhjes së problemeve dhe referencat në artikujt e bazës së njohurive.

Menaxhimi i abonimit të shërbimeve: Për klientët me shërbime në linjë, SDM-ja juaj mund t'ju ndihmojë me përshkallëzimin e problemeve që kanë lidhje me abonimet tuaja të shërbimeve në linjë dhe mund t'u japë përgjigje pyetjeve të faturimit, sigurimit të llogarisë dhe kreditit të SLA-së.

Klientët që blejnë një nivel standard të menaxhimit të dhënies së shërbimit, do të marrin shërbimet e nivelit bazë plus shërbimet e mëposhtme:

Vlerësimi fillestar: Një vlerësim zbulimi për identifikimin e nevojave të shërbimit brenda mjedisit tuaj të operacioneve të TI-së ndihmon të ndërtoni një plan të realizueshëm për të arritur gjendjen e dëshiruar të operacioneve tuaja të TI-së. Për klientët që kanë shërbime në linjë, SDM-ja juaj mund të analizojë infrastrukturën e brendshme të kërkuar për të lidhur përdoruesit me shërbimin në linjë. Gjithashtu, SDM-ja do të punojë me personelin tuaj për të dokumentuar rreziqet që mund të ndikojnë në lidhshmërinë tuaj dhe do të sugjerojë masa të mundshme zbutëse.

Planifikimi i zgjidhjes: Një konsolidim i masave për përmirësim të kërkuara nga konstatimet e vlerësimeve proaktive. Këto konstatime do të dokumentohen si këshilla përmirësimi me zgjidhjen shoqëruese brenda SDP-së suaj. Ndjekja kryhet përmes analizave të planifikuara të shërbimit.

➤ **Menaxhimi i dhënies së shërbimit në vendndodhje:** Vizitat në vendndodhje nga menaxheri juaj i dhënies së shërbimit janë të disponueshme dhe mund të kërkojnë tarifim shtesë për çdo vizitë. Ky shërbim i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.

Klientët që blejnë një nivel të zgjatur të menaxhimit të dhënies së shërbimit, do të marrin shërbimet e listuara në nivelet bazë dhe standard, plus shërbimet e mëposhtme:

Ndërgjegjësimi për ciklin e jetës së Produktit / Shërbimeve në linjë të Microsoft: Raportime të rregullta mbi zhvillimet brenda organizatës së Microsoft dhe këshilla për çdo përditësim të ciklit të jetës së produktit të Microsoft ose udhërrëfyesin që mund të jetë i zbatueshëm dhe fitimprurës për organizatën tuaj. Për klientët që kanë shërbime në linjë, SDM-ja juaj do t'ju sigurojë një komunikim të përmuajshëm (ose sipas nevojës) të përditësimeve të shërbimit dhe ndërprerjeve të planifikuara për shërbimet tuaja të abonuar në linjë.

Analiza dhe këshilla për tendencën e incidenteve: Një ose më shumë analiza të historikut të incidenteve tuaja me përqendrim te aspektet e lidhura me njerëzit, proceset dhe teknologjinë, të incidenteve me ndikim të lartë në biznes, të regjistruara pranë nesh të cilat përfshijnë teknologji të mbështetura të Microsoft. Analiza rezulton në rekomandime mbi aktivitetet për përmirësimin e operacioneve, përveç gatishmërisë së njerëzve ose ndryshimeve të teknologjisë, të gjitha të fokusuara për t'ju ndihmuar të ulni kostot tuaja operacionale të TI-së.

Udhëzimi gjatë procesit: Do të jepet informacioni bazë rreth proceseve të rekomanduara.

5.3.3 Shërbimet reaguese

Shërbimet reaguese mund të përfshijnë një kombinim të shërbimeve të mëposhtme:

➤ **Mbështetja për zgjidhjen e problemeve (PRS):** Ndihmë për probleme me simptoma specifike që hasen gjatë përdorimit të produkteve të Microsoft, ku ka kërkesa paraprake të arsyeshme se problemet janë shkaktuar nga produktet e Microsoft. Përkufizimet e shkallëzimeve, periudhat tona fillestare të llogaritura të reagimit dhe kërkesat e paraqitjes detajohen te "[Tabela: Reagimi ndaj incidenteve.](#)"

PRS tarifohet në bazë orësh, të zbritura nga orët e parapaguara të përcaktuara në Urdhrin tuaj të punës. Nëse përcaktojmë se problemi rezultoi nga një defekt në kod në një produkt në mbështetjen e përgjithshme, ne nuk do t'i zbrisim orët e PRS-së. Nëse ju i shpenzoni të gjitha orët e parapaguara ndërkohë që i adresohemi një problemi të caktuar, ne do t'ju tarifojmë më pas dhe ju duhet të blini orë PRS shtesë përpara se ne të reagojmë ndaj incidenteve të tjera. Me kërkesën tuaj, ne bashkëpunojmë me furnitorë teknologjish të palëve të treta për të ndihmuar me zgjidhjen e problemeve të veprimeve të produkteve me shumë shitës, megjithatë është përgjegjësi e palës së tretë që të mbështesë produktin e vet.

Mbështetje për zgjidhjen e problemeve për shërbimet në linjë sipas nevojës Orët e blera PRS nuk do të zbriten për incidentet e hapura kundër këtyre teknologjive.

Shkallëzimi i incidentit përcakton nivelet e reagimit brenda Microsoft, kohën e përafërt të reagimit fillestar dhe përgjegjësitë tuaja. Ju jeni përgjegjës për të vendosur ndikimin e biznesit në organizatën tuaj dhe, në konsultim me ne, Microsoft do të caktojë nivelin e duhur të shkallëzimit. Ju mund të kërkonit një ndryshim të nivelit të shkallëzimit në çdo kohë gjatë kohëzgjatjes së një incidenti, nëse ndikimi i biznesit kërkon ndryshim në një shkallëzim më të lartë ose më të ulët.

Tabela: Reagimi ndaj incidenteve

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Shkallëzimi 1 Ndikim katastrofik në biznes: <ul style="list-style-type: none"> • Humbje e plotë e procesit bazë të biznesit dhe me arsye puna nuk mund të vazhdojë • Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme 	<ul style="list-style-type: none"> • Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak • Burimet tona në vendndodhjen tuaj sa më shpejt të jetë e mundur • Caktohet Menaxheri i Situatave Kritike¹ • Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë² • Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft te ekipet e produkteve • Njoftim i ekzekutivëve tanë të lartë 	<ul style="list-style-type: none"> • Njoftim i ekzekutivëve tuaj të lartë • Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë² • Qasje dhe reagim i shpejtë nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit • Paraqitja vetëm me telefon³
Shkallëzimi A Ndikim kritik në biznes: <ul style="list-style-type: none"> • Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve • Ka nevojë për vëmendje brenda një ore 	<ul style="list-style-type: none"> • Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak • Burimet tona në vendndodhjen tuaj sipas kërkesës • Caktohet Menaxheri i Situatave Kritike¹ • Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë² • Njoftim i Menaxherëve tanë të Lartë 	<ul style="list-style-type: none"> • Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë² • Qasje dhe reagim i shpejtë nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit • Njoftim i Menaxherëve • Paraqitja vetëm me telefon³
Shkallëzimi B Ndikim mesatar në biznes: <ul style="list-style-type: none"> • Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përqesuar • Ka nevojë për vëmendje brenda dy orëve pune⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Reagimi i telefonatës së parë brenda dy orësh ose më pak • Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Caktimi i burimeve të përshtatshme për të qenë në linjë me përpjekjet e Microsoft • Qasje dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune • Paraqitja me telefon ose ueb
Shkallëzimi C Ndikim minimal në biznes: <ul style="list-style-type: none"> • Funksionim i konsiderueshëm 	<ul style="list-style-type: none"> • Reagimi i telefonatës së parë brenda katër orësh ose më pak • Përpjekje vetëm gjatë orarit të 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacion i saktë kontakti për zotëruesin e çështjes • Reaguese brenda 24 orëve

Shkallëzimi dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
me përkeqësime të vogla ose pa përkeqësim të shërbimeve	punës ⁵	• Paraqitja me telefon ose ueb
• Ka nevojë për vëmendje brenda katër orëve pune ⁵		

¹ Menaxherët e Situatave Kritike janë individë që janë caktuar të ndihmojnë me dhënien e zgjidhjes së menjëhershme të çështjeve përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

² Ne mund të kemi nevojë të ulim nivelin e shkallëzimit nëse ju nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

³ Ju mund të paraqisni kërkesa për mbështetje me shërbime në linjë përmes portaleve të aplikueshme të mbështetjes me shërbime në linjë.

⁴ Përpjekjet 24 orë në ditë, 7 ditë në javë për çështjet e Shkallëzimit B nuk janë të disponueshme në të gjitha zonat gjeografike. Konsultohuni me SDM-në tuaj për detaje.

⁵ Orari i punës përcaktohet në përgjithësi si orari 09:00 deri 17:30 e orës standarde lokale, duke përfshirë ditët e festave dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

➤ **Mbështetja në vendndodhje:** Mbështetja në vendndodhje siguron ndihmë në vendndodhjen tuaj. Ky shërbim i nënshtrohet disponueshmërisë së burimeve të Microsoft dhe mund të kërkojë tarifim shtesë për çdo vizitë në vendndodhje.

➤ **Asistenca e mbështetjes së zhvillimit:** Ndihmë me krijimin dhe zhvillimin e zbatimeve që integrohen me teknologjitë e Microsoft në platformën Microsoft, të specializuar në teknologjitë dhe mjetet e zhvillimit të Microsoft dhe shitet si sasi orësh të renditura në Urdhrin tuaj të punës.

➤ **Shërbimet këshilluese:** Mbështetje me telefon në planin afatshkurtër (kryesisht gjashtë orë ose më pak) dhe për çështjet e paplanifikuara për profesionistët e TI-së dhe zhvilluesit. Shërbimet këshilluese mund të përfshijnë dhënien e këshillës, udhëzimin, analizën e shkakut bazë dhe njohurinë e nevojitur për t'ju ndihmuar të implementoni teknologjitë e Microsoft mënyra që shmangin problemet e zakonshme të mbështetjes dhe që mund të ulin mundësinë për mosfunksionim të sistemit. Shërbimet këshilluese shiten si sasi orësh të renditura në Urdhrin tuaj të punës.

5.4 Shërbimet e përmirësuara

Artikujt që përshkruhen në këtë paragraf janë të disponueshme si suplemente, shtesa dhe modifikime të paketës suaj të Mbështetjes Premier për një çmim shtesë.

5.4.1 Paketat intensive

➤ **Paketat intensive:** Përbëhen nga shërbime të parazgjedhur proaktive, të përshkruara në Paragrafin 5.3.1 dhe jepen në një sekuencë përshkruese për t'iu adresuar objektivave të biznesit të klientit. Detajet rreth shërbimeve të përfshira në paketat specifike dhe sekuenca e dhënies së tyre disponohen nga Menaxheri juaj i dhënies së shërbimit. Secila paketë intensive përfshin një prezantimi në shërbime për:

- Përcaktimin e kritereve të suksesit dhe afatin e dhënies
- Identifikimin e mjedisit të objektivit
- Prezantimin e roleve dhe përgjegjësi
- Diskutimin e shërbimeve proaktive që do të jepen

5.4.2 Inxhinieria e caktuar e mbështetjes

🔗 **Inxhinieria e caktuar e mbështetjes (DSE):** Ndhimë parandaluese, e disponueshme gjatë orarit normal të punës, për të mbështetur produkte dhe teknologji specifike të Microsoft që ju bini dakord dhe që renditen në Urdhrin tuaj të punës. Shërbimet DSE blihen paraprakisht si bllok orësh, dhe ne i zbresim orët nga llogaria juaj ndërkohë që orët përdoren. Burimet DSE shpërndahen, u jepet prioritet dhe caktohen sipas marrëveshjes nga të dyja palët gjatë një takimi për nisjen e një angazhimi dhe dokumentohen si pjesë e planit tuaj të dhënies së shërbimit. Shërbimet DSE ofrohen për një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e mbështetjes të përcaktuar të identifikuar në urdhrin tuaj të punës.

Fushat e fokusimit për shërbimet DSE janë:

- T'ju ndihmojë të zhvilloni dhe implementoni strategji për të ndihmuar në parandalimin e incidenteve të ardhshme dhe për rritjen e disponueshmërisë së sistemit për teknologjitë tuaja të mbuluara të Microsoft.
- T'ju ndihmojë në përcaktimin e shkakut bazë të përsëritjes së incidenteve dhe dhënien e rekomandimeve për të parandaluar ndërprerjen e mëtejshme të teknologjive të caktuara të Microsoft.
- Të ruani njohuritë e thella të kërkesave tuaja aktuale dhe të ardhshme të biznesit dhe konfigurimin e mjedisit tuaj të teknologjisë së informacionit.
- Të dokumentoni në mënyrë proaktive rekomandimet e përdorimit të produkteve përkatëse të Mbështetjes Premier, (p.sh. rishikimet e mbështetjes, kontrollet shëndetësore, seminarët dhe programet e vlerësimit të riskut, mes të tjerash).
- T'ju ndihmojë të bëni aktivitetet e shpërndarjes dhe operacioneve në përputhje me implementimet tuaja të planifikuara dhe aktuale të teknologjive të Microsoft.
- Të përmirësojë aftësitë operacionale dhe teknike të personelit tuaj të mbështetjes.
- Të inkurajojë dhe ndihmojë në krijimin dhe mirëmbajtjen e dokumentacionit specifik për klientët për të mbështetur konfigurimin e mjedisit tuaj, rikuperimin nga katastrofat, topologjinë e rrjetit dhe më shumë për teknologjitë e caktuara të Microsoft.

5.4.3 Mbështetja e personalizuar

🔗 **Mbështetja e personalizuar:** Mbështetja e personalizuar siguron mbështetje të kufizuar dhe të vazhdueshme për një numër të përzgjedhur produktesh dhe paketash shërbimi, të cilat kanë arritur në fund të ciklit të jetës së tyre siç përcaktohet nga Politika e Microsoft e Mbështetjes, <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Produktet (dhe versionet) dhe/ose paketat e shërbimit për të cilat keni blerë Mbështetjen e personalizuar do të përcaktohen në Urdhrin e punës.

Tarifat e programit të regjistrimit të Mbështetjes së personalizuar llogariten sikur të ishit regjistruar në ditën e parë kur ai program i Mbështetjes së personalizuar ishte i disponueshëm (p.sh. nëse Mbështetja e personalizuar për Windows Server 2003 SP2 u bë e disponueshme në 15 korrik 2015, por ju nuk u regjistruat deri në datë 13 tetor 2015, tarifa e programit tuaj llogaritet nga data 15 korrik 2015). Tarifat e regjistrimit të Mbështetjes së personalizuar janë të parimbursueshme dhe nuk mund të transferohen mes Mbështetjes së personalizuar Standarde dhe Mbështetjes së personalizuar Esenciale.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e veçanta për shërbimet:

- Ju duhet të keni një Marrëveshje aktuale Premier me orë të mjaftueshme për Mbështetje për zgjidhjen e problemeve për të mbështetur një kërkesë për shërbime të Mbështetjes së personalizuar ose për të kërkuar një hotfix. Nëse marrëveshja juaj e Mbështetjes Premier përfundon ose zgjidhet, shërbimi i Mbështetjes së personalizuar do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Ju duhet të instaloni dhe ekzekutoni paketën më aktuale të shërbimit për produktet e regjistruara të renditura në Urdhrin tuaj të punës përpara se të merrni Mbështetjen e personalizuar.
- Për të marrë pjesë në Mbështetjen e klientit për Produktin(et) e regjistruara dhe për të pasur qasje në buletinet dhe përditësimet e sigurisë, ju duhet të ofroni një plan të detajuar migrimi me me numrin e pajisjeve/rasteve, etapat kryesore të dhënies dhe një datë për kryerjen e migrimit. Mosdhënia e këtij plani migrimi mund të rezultojë në pamundësi për të pasur qasje në produktet e Mbështetjes së klientit.
- Për efekt të Mbështetjes së personalizuar, një "pajisje" është çdo rast fizik ose virtual, në të cilin klienti dëshiron të shpërndajë një përditësim sigurie për një produkt të caktuar. Numri i pajisjeve është i barabartë me numrin e herëve që shpërndahet përditësimi i sigurisë apo hotfix, dhe jo me numrin fizik të pajisjeve.
- Mbështetja e personalizuar është e disponueshme për ju në vendndodhjen(t) e mbështetjes të përcaktuara në urdhrin e punës, nëse vendndodhja e mbështetjes përfshihet në numrin total të pajisjeve/rasteve.
- Mbështetja e personalizuar mbulon vetëm versionin anglisht të produkteve të regjistruara, në rast se nuk bihet dakord ndryshe me shkrim. Nëse të dyja palët bien dakord për mbështetjen në gjuhë tjetër nga anglishtja, koha e mbështetjes mund të shtyhet për të mundësuar përkthimin (për të cilin mund të zbatohen tarifat e lokalizimit).
- Përditësimet e sigurisë të cilat përfshihen në tarifën e programit të regjistrimit përcaktohen nga lloji i shërbimit të Mbështetjes së personalizuar të blerë dhe produkti i regjistruar, siç përshkruhet më poshtë:
 - **Mbështetja e personalizuar Standarde:** Siguron mbështetje për produktet me data tërheqjeje të mbështetjes *përpara* datës 1 janar 2010, dhe përfshin përditësime për dobësitë e sigurisë të përcaktuara nga Qendra e Reagimit të Sigurisë të Microsoft (MSRC) si kritike ose të rëndësishme.
 - **Mbështetja e personalizuar Standarde:** Siguron mbështetje për produktet me data tërheqjeje të mbështetjes *pas* datës 1 janar 2010, dhe përfshin përditësime për dobësitë e sigurisë të përcaktuara nga MSRC si kritike. Për një tarifë shtesë, mund të blini përditësime sigurie për dobësitë e vlerësuara nga MSRC si të rëndësishme.
 - **Mbështetja e personalizuar Esenciale:** Jep mundësinë e blerjes së përditësimeve të sigurisë për dobësitë e vlerësuara nga MSRC si kritike për një tarifë shtesë, për çdo përditësim dhe për çdo pajisje. Nuk janë të disponueshme përditësimet e sigurisë të vlerësuara si të rëndësishme.
- Një tremujor është afati minimal për Mbështetjen e personalizuar. Klientët mund të zgjedhin të dalin nga opsioni i Mbështetjes së personalizuar në bazë tremujore me një afat minimal njoftimi paraprak prej 14 ditësh përpara datës së faturimit të radhës.

- Edhe hotfix-et që nuk lidhen me sigurinë (p.sh. për çështje të brezit kohor ose të orës verore) mund të jenë të disponueshme për një tarifë shtesë.
- Ju mund të kërkonti qasje në përditësimet e sigurisë dhe hotfix-et që nuk lidhen me sigurinë (aty ku disponohet) për kontaktet e emërtuara të përcaktuara nga ju. Ju bini dakord të na njoftoni për çdo ndryshim në këtë/këto kontrata të përcaktuara. Përditësimet e sigurisë dhe hotfix-et nuk mund t'u shpërndahen palëve të treta të paafiliuara pa miratimin tonë me shkrim.
- Mbështetja e personalizuar nuk përfshin opsionin për të kërkuar veçori shtesë, ndryshime të funksioneve apo dizajnit, apo mbështetje garancie.
- Megjithëse ne bëjmë përpjekje të arsyeshme nga ana tregtare për t'iu përgjigjur kërkesave tuaja për hotfix-e, ju pranoni se mund të ketë raste në të cilat nuk mund të krijohet ose të sigurohet një përditësim sigurie apo hotfix jo-sigurie, përfshirë përditësime sigurie kritike dhe të rëndësishme.
- Të gjitha kërkesat për mbështetje për zgjidhjen e problemeve duhet të paraqiten përmes telefonit nga kontaktet tuaja të caktuara.
- Nëse blini Ndihmë për klientin direkt nga Microsoft, mund të aplikoni hotfix-e jo-sigurie dhe përditësime sigurie për Produktin(et) e regjistruara duke përfshirë Produktin(et) e regjistruara të blera përmes Licencimit të Microsoft në volum ose përmes Marrëveshjes së Licencës së Ofruesit të Shërbimit të Microsoft.
- Partnerët që strehojnë Windows Server përmes Programit të Marrëveshjes së Licencës së Ofruesit të Shërbimit të Microsoft (SPLA) nuk kanë të drejtën të blejnë Mbështetje klienti për veten e tyre ose për klientët e tyre.
- Për zgjidhjet e përqendruara te partnerët, aplikohet sa më poshtë:
 - Hotfix-e dhe përditësime sigurie të lëshuara nga Microsoft sipas Mbështetjes për klientin janë vetëm për përdorimin tuaj të brendshëm, përveçse kur keni Dokumentin e nënkontraktimit të Shërbimeve të Mbështetjes së Microsoft.
 - Të drejtat e licencës që jepen për përditësimet e sigurisë dhe hotfix-e kufizohen me operacionet e brendshme të biznesit të klientëve individualë të identifikuar në Formularin e Rishpërndarjes së Hotfix të Mbështetjes së Klientit dhe nuk synohen për shpërndarje të mëtejshme.
 - Çmimi për klientin aplikohet për secilin nga klientët tuaj individualë të identifikuar në formularin e Rishpërndarjes së Personalizuar të Hotfix-it të bashkëngjitur Dokumentit të nënkontraktimit të Shërbimeve të Mbështetjes së Microsoft. Shuma që detyroheni për të paguar te Microsoft është e barabartë me shumën e të gjitha çmimeve për secilin klient individual të identifikuar në formularin e Rishpërndarjes së Personalizuar të Hotfix-it, ajo nuk përcaktohet si shumë agregate e të gjithë klientëve tuaj.
 - Përdorimi nga partneri i përditësimi(eve) të sigurisë dhe hotfix-it(eve) në mjedisin e tyre të strehuar është për përfitim direkt vetëm nga partneri dhe nuk mund t'u shpërndahet më tej palëve të treta.

5.4.4 Mbështetja e zgjatur Hotfix

➤ **Mbështetja e zgjatur Hotfix:** Mbështetja e zgjatur Hotfix ju lejon të kërkonit hotfix-e që nuk lidhen me sigurinë për softuerë të Microsoft që kanë hyrë në fazën e mbështetjes së zgjatur, siç përcaktohet në <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e veçanta për shërbimet:

- Ju duhet të keni një marrëveshje aktuale Premier me orë të mjaftueshme për Mbështetje për zgjidhjen e problemit për të mbështetur një kërkesë për hotfix. Nëse marrëveshja juaj e Mbështetjes Premier kalon ose përfundon, shërbimi i Mbështetjes së zgjatur Hotfix do të përfundojë në të njëjtën datë.
- Megjithatë ne bëjmë përpjekje të arsyeshme nga ana tregtare për t'iu përgjigjur kërkesave tuaja për hotfix-e që nuk lidhen me sigurinë, ju pranoi se mund të ketë raste në të cilat nuk mund të krijohet ose të sigurohet një hotfix.
- Hotfix-et janë projektuar për t'iu përgjigjur problemit tuaj specifik dhe nuk janë të testuara kundër regresionit.
- Hotfix-et nuk mund t'u shpërndahen palëve të treta të paaftuara pa miratimin tonë me shkrim.
- Koha e dhënies për hotfix-et për versionet jo në anglisht të produktit të regjistruar të identifikuar në Urdhrin tuaj të punës, mund të variojë dhe mund të zbatohen tarifa lokalizimi.
- Duhet të disponohen orë Mbështetjeje për zgjidhjen e problemeve sipas Urdhrit tuaj të punës në kohën kur kërkohet një hotfix.
- Ne nuk do të sigurojmë veçori shtesë, funksione, përditësime apo ndryshime të dizajnit. Ne do t'u adresohemi vetëm problemeve në produktin e regjistruar që shkaktojnë që ai të dështojë, të humbasë të dhënat ose ndryshe të devijojë materialisht nga funksioni i dokumentuar i produktit.

5.4.5 Premier Ultimate

➤ **Premier Ultimate:** Modifikon shërbimet e disponueshme sipas shërbimeve reaguese për të dhënë sipas nevojës Mbështetje për zgjidhjen e problemeve.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e veçanta për shërbimet:

- Premier Ultimate është e kufizuar për numrin e kontakteve të specifikuar në Urdhrin tuaj të punës.
- Për të qëndruar të regjistruar në Premier Ultimate, ju bini dakord të përdorni përpjekje të arsyeshme nga ana tregtare për të zgjidhur çdo problem të identifikuar nga ju ose vlerësimet e nisura nga Microsoft, brenda 30 ditëve nga krijimi i një përmbledhjeje vlerësimi.
- Secila palë mund të zgjidhë një marrëveshje shërbimi Premier Ultimate, me 30 ditë njoftim paraprak me shkrim, nëse njëra palë nuk arrin të ndreqë çështjet, ose brenda 60 ditëve me njoftim paraprak me shkrim.

- Klientët e Premier Ultimate të cilët përfundojnë marrëveshjen përpara fundit të afatit, marrin një rimbursim pro-rata për shërbimet e papërdorura, përveçse kur përfundimi ndodhi për shkak të mosarritjes për të zgjidhur.
- Premier Ultimate mund të mos jetë e disponueshme në të gjitha vendndodhjet e mbështetjes

5.4.6 Mbështetja për Nivelin e tretë

➤ **Mbështetja për Nivelin e tretë:** Qasje direkte në specialistët më me përvojë të Microsoft, në një fushë ose fusha të përcaktuara produkti, që u përgjigjen kërkesave tuaja për Zgjidhje problemi për teknologjitë Microsoft të përcaktuara në Urdhrin tuaj të punës.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e veçanta për shërbimet:

- Kërkesat për Zgjidhje problemi që i dërgohen ekipit të Mbështetjes së Nivelit të tretë mund të kërkojnë burime nga profesionistë të mbështetjes standarde të produkteve për zgjidhje, megjithëse ekipi i Mbështetjes së Nivelit të tretë ka përgjegjësinë kryesore për kërkesën.
- Ju mund të zbatoni orët e Mbështetjes së Nivelit të tretë në shërbimet Mbështetjes standarde për zgjidhjen e problemeve, megjithatë nuk mund të zbatohen orët e Mbështetjes standarde për zgjidhjen e problemeve krahasuar me kërkesat e Mbështetjes së Nivelit të tretë.
- Orari i punës së ekipit të Mbështetjes së Nivelit të tretë dhe disponueshmëria tregtare e shërbimit të nivelit të tretë ndryshon sipas vendit. Konsultohuni me SDM-në tuaj për detaje.
- Ky shërbim kërkon një pagesë regjistrimi, shton orët e Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve dhe nuk është i disponueshëm në të gjitha vendndodhjet e mbështetjes.
- Nëse përdoret mbështetja për Nivelin e tretë së bashku me Orët e përbashkëta të PRS-së, tarifat për Nivelin e tretë mund të bazohen në sasinë e plotë të Orëve të përbashkëta të PRS-së.

5.5 Zgjidhjet e përmirësuara

Paketat e zgjidhjeve të përmirësuara sigurojnë burime të tjera mbështetjeje për një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit.

5.5.1 Premier Mission Critical

➤ **Premier Mission Critical (PMC):** Ofron një nivel më të lartë mbështetjeje për një set të përcaktuar produktesh të Microsoft që përbëjnë një pjesë të zgjidhjes suaj vendimtare, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës. PMC siguron një program të personalizuar shërbimesh mbështetjeje, është i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe përcaktohet në një Dokument të referuar në Urdhrin tuaj të punës.

5.6 Zgjidhjet e përqendruara te partnerët

➤ **Zgjidhjet e përqendruara te partnerët:** Për partnerët e Microsoft, kjo zgjidhje u siguron klientëve të Partnerit qasje në shërbime mbështetjeje siç përshkruhen në Dokumentin e nënkontraktimit të Shërbimeve. Shërbime të tilla do të jepen nga Microsoft për llogarinë tuaj. Ky shërbim është i disponueshëm vetëm për Partnerët e Microsoft të cilët kanë një Dokument nënkontraktimi të Shërbimeve të Mbështetjes së Microsoft. Ju lutemi, kontaktoni me përfaqësuesin tuaj të Shërbimeve të Microsoft për informacion shtesë.

5.7 Zgjidhjet e mbështetjes globale

➤ **Zgjidhjet e mbështetjes globale:** Me Premier Global, mund të merrni mbështetje Premier në një ose më shumë vendndodhje mbështetjeje. Premier Global është e disponueshme si pjesë e një pakete të konfigurueshme, siç përshkruhet më poshtë.

- **Pritësi:** Kjo është vendndodhja e mbështetjes ku e keni kontraktuar Microsoft për shërbimet Premier Global. Në rast se nuk shënohet ndryshe, kjo do të jetë vendndodhja e mbështetjes së Menaxherit të përcaktuar ose të dedikuar të Dhënies së Mbështetjes.
- **Vendndodhja pasardhëse:** Kjo është një vendndodhje mbështetjeje e përcaktuar në urdhrin e punës të Shërbimeve të ndërmarrjeve për të marrë shërbime, ndryshe nga vendndodhja e mbështetjes së pritësit.

Shërbimet proaktive, Shërbimet reaguese, Menaxhimi i dhënies së shërbimit dhe Shërbimet e përmirësuar jepen siç përshkruhet në këtë përshkrim shërbimesh, me modifikimet e mëposhtme.

- **Shërbimet proaktive:** Ju mund t'i transferoni Shërbimet proaktive nga një vendndodhje mbështetjeje e përcaktuar në një vendndodhje tjetër mbështetjeje të përcaktuar të renditur në urdhrin(at) tuaj të punës.
- **Shërbimet reaguese:** Ju mund të zgjidhni t'i blini të gjitha orët e Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve (PRS) në vendndodhjen tuaj pritëse të mbështetjes. Kjo referohet si Orë të përbashkëta për Zgjidhjen e problemeve. Ju mund t'i transferoni orët PRS nga një vendndodhje mbështetjeje e përcaktuar në një vendndodhje tjetër mbështetjeje të përcaktuar të renditur në urdhrin(at) tuaj të punës.

Ne mund t'i lejojmë personelit në vendndodhjen(t) tuaj të papërcaktuar të mbështetjes për të marrë pjesë në shërbimet Proaktive në distancë dhe të Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve që janë përcaktuar për një vendndodhje specifike mbështetjeje. Kjo pjesëmarrje do të lejohet sipas disponueshmërisë.

Menaxheri i dhënies së shërbimit: Menaxheri i dhënies së shërbimit Global është një burim i përcaktuar ose i dedikuar dhe do t'ju japë një nivel të zgjatur të shërbimit siç përcaktohet në Paragrafin 5.3.2. Gjithashtu, ky burim do të ofrojë koordinim të shërbimeve në shumë vende dhe do të raportojë pranë menaxhimit.

Kërkesat paraprake dhe kufizimet e veçanta për shërbimet:

- **Ndryshimet në çmim:** Çmimet për Shërbimet proaktive dhe të Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve mund të variojnë sipas vendit. Microsoft rezervon të drejtën t'ju faturojë për çdo diferencë në çmim, ose në rast Shërbimesh me bazë ore, do të përshtatë orët për t'iu përgjigjur ndryshimeve në çmim mes vendeve.
- Sipas nevojës, PRS-ja e siguruar nga abonimet Office 365 dhe Microsoft Azure është e disponueshme për të gjitha vendndodhjet e përcaktuara të mbështetjes.
- **Konsolidimi i faturimit:** Në rast se nuk shënohet ndryshe, do t'ju lëshohet një faturë e vetme për tarifat e shkaktuara për të gjitha vendndodhjet e mbështetjes të identifikuar në urdhrin tuaj të punës. Fatura do të dorëzohet në vendndodhjen e mbështetjes të përcaktuar nga ju. Taksat, nëse aplikohen, do të përcaktohen bazuar në vendndodhjen e dhënies së mbështetjes dhe do t'i shtohen faturës siç është e përshtatshme. Ju jeni ekskluzivisht përgjegjës për çdo detyrim takse shtesë.
- Mund të aplikohen kufizimet ose ndryshimet e shërbimeve të disponueshme nga vendndodhja e mbështetjes.

- **Përrjashtimet ndaj Konsolidimit të faturimit:** Shërbimet e dhëna në Republikën e Indisë, Japoni, Republikën Popullore të Kinës, Republikën e Kinës (Tajvan) dhe Republikën e Koresë, duhet të kenë një urdhër pune të veçantë për shërbimet e ndërmarrjeve ku renditen shërbimet e dhëna në vendndodhjen e specifikuar të mbështetjes. Shërbimet do të faturohen dhe do të jepen në vendndodhjen e mbështetjes në atë vend dhe çdo taksë vendore e aplikueshme do të aplikohet në faturën e aplikueshme.

5.8 Kushtet e përgjithshme shtesë

Të gjitha shërbimet Premier jepen bazuar në kërkesat e veçanta dhe supozimet e mëposhtme:

- Mund t'ju kërkohet të kryeni përcaktimin e problemit dhe aktivitetet e zgjidhjes, siç kërkohen prej nesh. Këto mund të përfshijnë kryerjen e gjurmimeve në rrjet, kapjen e mesazheve të gabimeve, grumbullimin e informacionit të konfigurimit, ndryshimin e konfigurimeve të produktit, instalimin e versioneve të reja të softuerëve ose komponentëve të rinj, ose modifikimin e proceseve.
- Ju jeni përgjegjës për rezervimin e të dhënave tuaja dhe për rikonstruktimin e skedarëve të humbur apo të ndryshuar si rezultat i avarive katastrofike. Ju jeni gjithashtu përgjegjës për implementimin e procedurave të nevojshme për të ruajtur integritetin dhe sigurinë e softuerëve dhe të dhënave tuaja.
- Të gjitha shërbimet do të ofrohen në distancë në vendndodhjet tuaja në vendet e renditura në Urdhrin tuaj të punës, përveçse kur përcaktohet ndryshe me shkrim. Nëse vendndodhjet identifikohen në më shumë se një vend, ju merrni shërbime nga një Menaxher global dhënieje shërbimesh dhe mund të përfshihet një burim shërbimesh në secilën vendndodhje globale shërbimi. Urdhri i punës përfshin shërbimet që do të jepen në secilën nga vendndodhjet tuaja të përcaktuara të mbështetjes globale.
- Aty ku bihet dakord për vizita në vendndodhje dhe nuk paguhen paraprakisht, ne do t'ju faturojmë në mënyrë të arsyeshme për shpenzimet e udhëtimit dhe jetesës, ose, me kërkesën tuaj zbresim një numër ekuivalent orësh të Mbështetjes për zgjidhjen e problemeve për të mbuluar shpenzimet.
- Të gjitha shërbimet do të ofrohen në gjuhën e folur në vendndodhjen e shërbimeve të Microsoft ku ofrohen shërbimet ose në anglisht, përveçse kur bihet dakord mes jush dhe nesh me shkrim.
- Ne do të ofrojmë mbështetje për të gjitha produktet Microsoft përgjithësisht të disponueshme në versionet e gjuhës angleze të lëshuara në treg të identifikuara në Listën e produkteve, të publikuar nga Microsoft herë pas here në faqen <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ose në një sajt të mëvonshëm që identifikon Microsoft) përveçse kur përcaktohet në Urdhër pune, një dokument të këtij përshkrimi shërbimesh ose kur përjashtohet specifikisht në uebsajtin Microsoft Premier Online në faqen <http://premier.microsoft.com>. Mbështetja hotfix që nuk lidhet me sigurinë nuk është e disponueshme për produktet e Microsoft që kanë hyrë në fazën e mbështetjes së zgjatur, siç përcaktohet në <http://support.microsoft.com/lifecycle>, përveçse kur keni blerë mbështetje të tillë siç përshkruhet në këtë përshkrim të shërbimeve si Mbështetje e zgjatur Hotfix ose në një dokument të bashkëngjitur Urdhrit tuaj të punës.
- Nuk jepet mbështetja për produktet e parapublikuara dhe në version beta, përveçse kur shënohet ndryshe në një dokument të bashkëngjitur.

- Të gjitha shërbimet, përfshirë shërbime shtesë të blera si pjesë e kushteve të një Urdhri pune mbështetjeje dhe gjatë tyre, humbasin nëse nuk përdoren gjatë kohëzgjatjes së Urdhrit të punës të zbatueshëm.
- Nëse porosisni një lloj shërbimi dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër lloj, ju mund t'i zbatoni vlerën ekuivalente në një shërbim alternativ, aty ku disponohet dhe ku bini dakord me SDM-në tuaj.
- Programimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve dhe seminarët mund t'i nënshtrohen anulimit nëse nuk plotësohet niveli minimal i regjistrimeve.
- Ne mund të kemi qasje në sistemin tuaj përmes lidhjes në distancë për të analizuar problemet me kërkesën tuaj. Personeli ynë do të ketë qasje në ato sisteme që autorizohen prej jush. Për të përdorur ndihmën e lidhjes në distancë, ju duhet të na pajisni me qasjen e duhur dhe pajisjet e nevojshme.
- Disa shërbime mund të kërkojnë prej nesh që të ruajmë, përpunojmë dhe të kemi qasje në të dhënat tuaja si klient. Kur veprojmë kështu, ne përdorim teknologji të miratuara nga Microsoft, të cilat janë në pajtim me proceset dhe politikat tona të mbrojtjes së të dhënave. Nëse ju kërkon që ne të përdorim teknologji të pamiratuara nga Microsoft, ju kuptoni dhe bini dakord se jeni ekskluzivisht përgjegjës për integritetin dhe sigurinë e të dhënave tuaja si klient dhe se Microsoft nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi në lidhje me përdorimin e teknologjive të pamiratuara nga Microsoft.
- Nëse kërkohet anulim i një shërbimi të programuar më parë, Microsoft mund të zgjedhë të zbresë një tarifë anulimi deri në 100 për qind të çmimit të shërbimit, nëse anulimi apo riprogramimi është kryer me më pak se 14 ditë njoftim paraprak përpara ditës së parë të dhënies.
- Kur shtoni shërbime shtesë në paketën e mbështetjes me anë të blerjes, konvertimit të incidenteve të Përfitimit të Sigurisë së Softuerit, ne mund të kërkojmë përfshirjen e një niveli korrespondues të menaxhimit të dhënies së shërbimit për të lehtësuar dhënien.
- Incidentet e Përfitimit të Sigurisë së Softuerit mund të konvertohen vetëm në orë Mbështetjeje për zgjidhjen e problemeve ose Mbështetje për Nivelin e tretë. Shërbime shtesë mund të jenë të disponueshme në gjeografinë tuaj, ju lutemi kontaktoni me SDM-në tuaj për detaje. Pas 30 ditësh, ne rezervojmë të drejtën t'ju faturojmë për vlerën ekuivalente të çdo deficiti të incidenteve të Përfitimit të Sigurisë së Softuerit që paraqisni për konvertim me shërbime të lejuara mbështetjeje Premier, siç përcaktohet në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet e mbështetjes kufizohen me dhënien e këshillave dhe udhëzimeve në lidhje me kodin e zotëruar nga ju ose nga Microsoft.
- Ju bini dakord se kodi i vetëm jo i Microsoft te i cili na jepni qasje është kodi që zotëroni ju.
- Mbështetja nuk jep kod të asnjë lloji, përveç kodit shembull.
- Mund të ketë një minimum kërkesash platforme për shërbimet e blera.

Kërkesa paraprake dhe supozime shtesë mund të përcaktohen në dokumentet përkatëse.

5.9 Përgjegjësitë tuaja

Optimizimi i përfitimeve të Mbështetjes Premier është i mundshëm me përmbushjen nga ana juaj të përgjegjësiave të mëposhtme, përveç atyre të përcaktuara në çdo dokument të zbatueshëm. Moszbatimi i përgjegjësiave të mëposhtme mund të rezultojë në vonesa të shërbimit:

- Ju mund të emëroni kontaktet me emra në Urdhrin tuaj të punës, një prej të cilëve do të njihet si Menaxheri i mbështetjes së klientëve (CSM). CSM është përgjegjës për të drejtuar ekipin tuaj dhe për menaxhimin e të gjitha aktiviteteve tuaja të mbështetjes dhe proceseve të brendshme për paraqitjen pranë nesh të kërkesave për shërbime mbështetjeje. Çdo kontakt pajiset me një numër individual llogarie për qasjen në uebsajtin e Microsoft Premier Online, paraqitjen e çështjeve të mbështetjes dhe qasjen në ekipin e Microsoft të dhënies së shërbimit. Administratorët tuaj të shërbimeve në linjë mund të kenë mundësinë të paraqesin kërkesa për mbështetje me shërbime në linjë përmes portaleve të aplikueshme të mbështetjes me shërbime në linjë. Përveç kontakteve me emër, ju mund të identifikoni dy lloje kontaktesh grup, si më poshtë:
 - Një lloj kontakti merr një numër të përbashkët ID llogarie që ofron qasje në uebsajtin Microsoft Premier Online për informacion dhe mundësinë për të paraqitur kërkesat për mbështetje.
 - Një lloj kontakti merr një numër të përbashkët ID llogarie që ofron qasje në uebsajtin Microsoft Premier Online vetëm për informacion.
- Ju bini dakord të na njoftoni për çdo ndryshim në kontratat e përcaktuara të emërtuara në urdhrin tuaj të punës.
- Ju bini dakord që të punoni me ne për të planifikuar përdorimin e shërbimeve bazuar në nivelin e shërbimit që keni blerë.
- Ne do të paraqesim kërkesa për shërbime proaktive, së bashku me të dhëna të tjera të nevojshme/të disponueshme jo më vonë se 60 ditë përpara datës së skadimit të Urdhrit të punës të zbatueshëm.
- Ju bini dakord, aty ku është e mundur, t'u përgjigjeni anketave tona për matjen e shkallës së kënaqësisë së klientëve të cilat ne mund t'ju japim herë pas here në lidhje me shërbimet.
- Ju bini dakord t'u ofroni ekipit tonë të dhënies së shërbimit (të cilët kërkohen të jenë në vendndodhje) qasje të arsyeshme telefonike dhe qasje në internet me shpejtësi të lartë, përveç qasjes në sistemet tuaja të brendshme dhe mjetet diagnostikuese.
- Ju jeni përgjegjës për shpenzimet e udhëtimit dhe shpenzimet që u shkaktohen punonjësve ose kontraktorëve tuaj.
- Mund t'ju kërkohet nga Menaxheri i dhënies së shërbimit të plotësoni përgjegjësi të tjera specifike për shërbimin që bletë.

6 Ndryshimet e dokumentit

Shtesat e materialeve, modifikimet dhe fshirjet që i janë bërë këtij versioni aktual janë:

Janar 2017

Këtij dokumenti i janë bërë shtesa dhe modifikime për të rishikuar përshkrimet e shërbimeve.

Shtesat:

- 2: Shërbimet profesionale të Microsoft – Është shtuar paragrafi për të përcaktuar kategoritë e Shërbimeve profesionale të disponueshme
- 3: Shërbimet për të gjithë ndërmarrjen – Është shtuar paragrafi për ato shërbime që mund të shiten si ofertë MCS ose Premier
 - 3.1 Mënyra e blerjes
 - 3.2 Shërbimet e planifikimit
 - 3.3 Shërbimet e optimizimit
- 4: Shërbimet këshilluese
 - Është shtuar përshkrimi i përgjithshëm
 - 4.2 Shërbimet e personalizuar të këshillimit – janë shtuar shërbimet e personalizueshme
 - 4.3 Shërbimet e këshillimit me paketë – Është shtuar paragrafi i shërbimeve të planifikimit
 - 4.3 Shërbimet e këshillimit me paketë – Është shtuar paragrafi i shërbimeve të implementimit
- 5: Shërbimet e mbështetjes
 - Është shtuar përshkrimi i përgjithshëm
 - 5.3.1 Shërbimet proaktive – Është shtuar paragrafi i shërbimeve të implementimit
 - 5.3.1 Shërbimet proaktive – Është shtuar paragrafi i shërbimeve të mirëmbajtjes
 - 5.3.1 Shërbimet proaktive – Është shtuar paragrafi i shërbimeve të optimizimit

Modifikimet:

- 3.3 “Shërbimet e përshtatjes” është zhvendosur te “Shërbimet e optimizimit” nga paragrafi “Shërbimet e mbështetjes - Shërbimet operacionale”
- 4.5 Mospranimet dhe kufizimet – Pikat 1 dhe 5 – “Programi Enterprise Strategy i shërbimeve këshilluese” është zëvendësuar me “Shërbimet këshilluese dixhitale”
- 5.3.1 Shërbimet proaktive
 - Është modifikuar përshkrimi i “Leksioneve demonstruese”

Fshirjet:

- 4.5 Mospranimet dhe kufizimet – Janë hequr pikat 2 dhe 4.

- 5.1 “Paketat e përqendruara te zhvilluesi” është hequr nga “Mënyra e blerjes - Tabela e shërbimeve”.
- 5.3.1 Shërbimet proaktive – “Shërbimet e vlerësimit” është zëvendësuar me “Shërbimet e mirëmbajtjes”
- 5.3.1 Shërbimet proaktive – Janë hequr “Shërbime operacionale”

Korrik 2016

Shtesat:

- 2.2: Shërbimet e personalizuara të këshillimit
- 2.3: Shërbimet e këshillimit me paketë
- 2.3.1: Programi i Shërbimeve dixhitale këshilluese
- 3.3.1: Lloji i shërbimit të Shërbimeve të përshtatjes
- 3.3.1: Lloji i shërbimit të Provës së konceptit
- 3.3.1: Lloji i shërbimit të Shërbimeve të sigurisë

Modifikimet:

- 2.1: Si të blini shërbimet këshilluese
- 3.2.1: Shënime të UP të Paketave për të gjithë ndërmarrjen
- 3.3.1: Lloji i shërbimit të Programit të vlerësimit
- 3.3.1: Gjuha e llojit të shërbimit të Programit të Vlerësimit të riskut dhe shëndetit si shërbim (RAP si shërbim)
- 3.3.2: Terminologjia e Menaxhimit të dhënies së shërbimit në vendndodhje
- 3.3.3: Mbështetja për zgjidhjen e problemeve për furnitorët e teknologjive të palëve të treta dhe produktet në mbështetjen e përgjithshme
- 3.3.3: Qartësimi i vendndodhjes së mbështetjes 24 orë në ditë, 7 ditë në javë për Shkallëzimin B
- 3.4.3: Përditësimi i gjuhës në tarifën e programit të regjistrimit të Mbështetjes së personalizuar
- 3.4.5: Shënime në UP të Premier Ultimate
- 3.9: Kërkesat e konvertimit të Incidentit të Përfitimit të Sigurisë së Softuerit
- 3.9: Gjuha e portalit të mbështetjes së paraqitjes së kërkesës për mbështetje në re kompjuterike

Fshirjet:

- 2.3.1: Programi i Enterprise Strategy
- 3.3.1: Lloji i shërbimit të Programit të sigurisë

Janar 2016

Shtesat:

- 3.3.1: Lloji i shërbimit të Programit të vlerësimit
- 3.4.2: Qartësimi i vendndodhjes së mbështetjes për Inxhinierinë e caktuar të mbështetjes
- 3.4.3 Qartësimi i vendndodhjes së mbështetjes për Mbështetjen e personalizuar
- 3.4.3: Kërkimi i qasjes në përditësimet e sigurisë dhe hotfix-et për kontaktet e emërtuara.
- 3.4.5: Qartësimi i vendndodhjes së mbështetjes për Premier Ultimate
- 3.4.6: Qartësimi i vendndodhjes së mbështetjes për Mbështetjen për Nivelin e tretë
- 3.7: Zgjidhjet e mbështetjes globale
- 3.8: Ruajtja, përpunimi dhe qasja në të dhënat e klientit.
- 3.9: Njoftimet rreth ndryshimeve në kontratat e emërtuara në urdhrin e punës.

Modifikimet:

- 3.3.2: Qartësimi i kërkesave të Menaxherit të dhënies së shërbimit. Dhe rishikimi i gjuhës së Menaxherit të zhvilluesit të aplikacionit (ADM).

Tetor 2015

Shtesat:

- 2.3.2: Modulet e reja – Optimizimi i portofolit të projektit; Optimizimi i portofolit të zbatimit
- 3.3.2: Përshkrimi i rolit të Menaxherit të zhvilluesit të aplikacionit (ADM) sipas menaxhimit të dhënies së shërbimit
- 3.7: pika 18: Gjuha e kërkesave të platformës

Modifikimet:

- 2.1: Përditësimet e përshkrimit të tabelës së Programit të Enterprise Strategy dhe Business Ready Cloud
- 2.2.2: Tabela e angazhimit të ESP Business Ready Cloud – Janë ndryshuar fazat e qasjes
- 2.3: Është ndryshuar përshkrimi i Programit të Enterprise Strategy dhe përshkrimi i shërbimeve
- 2.3.2: Ndryshimet e përshkrimit të moduleve:
 - Seminar për zbulimin e vlerës
 - Opsionet dhe rekomandimet e strukturës
 - Planifikimi i vlerave
 - Zhvillimi i çështjes së biznesit
 - Menaxhimi i përshtatjes dhe ndryshimit
 - Menaxhimi i vlerës
 - Drejtimi i programit, menaxhimi i riskut dhe përputhshmërisë (GRC)
- 3.2.1: Është hequr përshkrimi i Paketave intensive në seksionin 3.4
- 3.3.1: Vlerësimi jashtë linje: është shtuar opsioni për dorëzimin në distancë

- 3.3.1: Përshpejtuesi i ngarkimit: është shtuar opsioni për asistencën e përmirësimit
- 3.3.3: Mbështetja për zgjidhjen e problemeve (PRS): është rregulluar gjuha për shkallëzimin e incidentit
- 3.4.3: Mbështetja e klientit: përditësim i kërkesave për planin e migrimit

Fshirjet:

- 3.3.2: Seksioni Qëllimi i produktit – Aktivitetet e shërbimeve në linjë të integruara në seksionet e shërbimeve SDM

Korrik 2015

Shtesat:

- 2.1: Llojet e angazhimit të ESP Business Ready Cloud
- 2.2.2: Paketat e ESP Business Ready Cloud
- 2.3: ESP dhe përshkrimi i shërbimeve: është përcaktuar qasja për modulet e angazhimit Business Ready
- 3.3.2: Shërbimet bazë SDM: "Shërbimet e informacionit"
- 3.8: Përgjegjësitë e reja të klientit

Modifikimet:

- 2.3.2: Përditësimet e përshkrimit të moduleve të shërbimit të Enterprise Strategy
- 2.4: ESP e specifikuar për shërbimet këshillimore
- 3.1: Paketat e zgjidhjes së përmirësuar: është shtuar "e disponueshme me paketën e konfigurueshme".
- 3.1: Përshkrimi i Paketave të përqendruara të zhvilluesi
- 3.3.1: Shërbimet e vlerësimit: - RAP si Shërbim plus; Shërbimet e operacioneve: POP
- 3.3.2: Menaxhimi i dhënies së shërbimit - është shtuar ADM
- 3.3.2: Janë zhvendosur të gjitha referencat e aktiviteteve SDM të mundësuar në linjë në një seksion të veçantë pas Qëllimit të produktit SDM; është hequr referenca MIRP; është shtuar gjuha e rishikimit të shërbimit
- 3.4.2: Mbështetja e klientit – përditësime të kërkesave paraprake dhe kufizimeve; është shtuar informacioni i zgjidhjes së fokusuar te partneri

Fshirjet:

- 2.3.2: Modulet e shërbimit të Enterprise Strategy
 - Mundësimi i forcës lëvizëse të punës
 - Modernizimi i Qendrës së të dhënave
 - Modernizimi i Platformës së të dhënave
- 3.3.1: Shërbimet e vlerësimit - Programi i vlerësimit të riskut dhe shëndetit (RAP)

- 3.3.3: Referencat e Azure dhe O365

Janar 2015

Shtesat:

- 3.5: Zgjidhjet e përqendruara te partnerët

Modifikimet:

- 3.4: Mbështetja e personalizuar

Fshirjet:

- 3.6: MSDN Incidentet e mbështetjes teknike të disponueshme si burim i mundshëm transferimi

Shtator 2014

Shtesat:

- 2.3.2: Modulet
 - Mundësimi i forcës lëvizëse të punës
 - Modernizimi i Qendrës së të dhënave
 - Modernizimi i Platformës së të dhënave
- 2.4: Informacion për vizitat në vendndodhje
- 3.1: Shtohen Paketat e përqendruara te zhvilluesi
- 3.2.1: Paketa intensive
- 3.3.1: Përshpejtuesi i ngarkimit si shërbim operacional
- 3.3.2: Menaxhimi i dhënies së shërbimit i mundësuar në linjë
- 3.3.3: Mbështetje për zgjidhjen e problemeve për shërbimet në linjë sipas nevojës

Modifikimet:

- 2.0: Enterprise Architect riemërtohet Microsoft Architect
- 2.3.2: Përditësimet e përshkrimit të moduleve
- 3.3.1: Shërbimet e përmirësimit të procesit dhe stabilizimit të kombinuara në Shërbimet operacionale
- 3.3.1: Shërbimet e personalizuara proaktive të përditësuara për të përdorur Shërbimet operacionale
- 3.3.2: Rishikimi i pjekurisë së shërbimeve proaktive ndryshohet në Vlerësimi fillestar
- 3.4.4: Modifikimi në përkufizimin e Premier Ultimate
- 3.6: Kushtet e kodit burimor u shtohen Kushteve të përgjithshme shtesë
- 3.6: MSDN Incidentet e mbështetjes teknike të disponueshme si burim i mundshëm transferimi

Fshirjet:

- 3.2.2: Mbështetje Premier për Azure (tani e përfshirë në SDM të mundësuar në linjë)

- 3.4.4: Mbështetja Premier për zhvilluesit tani përcaktohet si paketë shërbimi
- 3.5.2: Reagimi i shpejtë për Azure Premier

Korrik 2014

Shtesat:

- 3.3.1: Vlerësimi i riskut dhe shëndetit si shërbim Plus
- 3.3.1: Vlerësimi jashtë linje

Modifikimet:

- 3.2.1: Përkufizimi i Baza Premier i përditësuar për të shtuar "20 orë Mbështetje për zgjidhjen e problemeve" me "Deri në"
- 3.3.1: Monitorimi proaktiv zhvendoset nga Shërbimet e vlerësimit te Shërbimet e përmirësimit të procesit (të gjitha brenda paragrafit 3.3.1)
- 3.3.2: Përkufizimi i Menaxhimit të dhënies së shërbimeve zgjerohet për të përfshirë "ose Menaxher i Llogarisë së Mbështetjes (SAM)"
- 3.4.2: Kërkesat paraprake dhe supozimet e Mbështetjes së personalizuar përditësohen për të përfshirë informacion shtesë rreth kërkesës për të dhënë dhe përditësuar një plan migrimi "Ju duhet të siguroni dhe mirëmbani një plan migrimi (ku tregohen datat, numri i pajisjeve dhe etapat kryesore) për tranzicionin tuaj në një nivel produkti të mbështetur"
- 3.5.2: "Mbështetje Premier për Windows Azure" riemërtohet "Mbështetje Premier për Azure" dhe heqja e listës së produkteve shembull që përfshihet në "suitën e zhvillimit të bazuar në re kompjuterike"
- 3.6: "Programimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve" zgjerohet për të përfshirë "dhe seminarët mund t'u nënshtrohen anulimit nëse nuk plotësohet niveli minimal i regjistrimeve".
- 3.6: Politika e anulimit modifikohet nga 30 ditë njoftim paraprak (jashtë Shteteve të Bashkuara) në 14 ditë

Fshirjet:

- Shërbimet e ekzekutimit të rikuperimit (i referuar më parë në paragrafin 3.3.1)

Tetor 2013

Modifikimet:

- 2.3.2: Udhërrëfytyesi i vlerave të Marrëveshjes së ndërmarrjes, riemërtohet si Udhërrëfytyesi i vlerave të teknologjisë

Fshirjet:

- Forumi i Enterprise Strategy (i referuar më parë në paragrafin 2.21 dhe paragrafin 2.31)
- Udhëzimet e strategjisë (i referuar më parë në paragrafin 2.21 dhe paragrafin 2.31)

© 2016 Microsoft Corporation. Të gjitha të drejtat të rezervuara. Ndalohet rreptësisht çdo përdorim apo rishpërndarje e këtyre materialeve pa autorizim shprehimor nga Microsoft Corp.

Microsoft dhe Windows janë marka tregtare të regjistruara të Microsoft Corporation në Shtetet e Bashkuara dhe/ose në vende të tjera.

Emrat e kompanive dhe të produkteve aktuale të përmendura këtu mund të jenë marka të zotëruesve të tyre përkatës.