Microsoft кәсіпорын қызметтері

Қызметтердің сипаттамасы

2016 жылғы қаңтар

Мазмұны

1 Осы құжат туралы ... 2

2 Кеңес беру қызметтері ... 3

2.1 Сатып алу әдісі ... 3

2.2 Бума сипаттамалары ... 4

2.2.1 Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы ... 4

2.2.2 Кәсіпорын стратегиясы бизнеске дайын жұмысы: Бұлт (BRC), мобильділік (BRM) немесе өнімділік (BRP) ... 5

2.3 Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы және қызметтердің сипаттамасы ... 6

2.3.1 Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы қызметтері ... 6

2.3.2 Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері ... 6

2.4 Жауапкершіліктен бас тарту және шектеулер ... 7

2.5 Сіздің жауапкершілігіңіз ... 8

3 Қолдау қызметтері ... 9

3.1 Сатып алу әдісі ... 9

3.2 Бума сипаттамалары ... 9

3.2.1 Бүкіл кәсіпорынға арналған бумалар ... 9

3.2.2 Кеңейтілген шешімдер ... 10

3.3 Қызметтердің сипаттамасы ... 10

3.3.1 Алдын ала көрсетілетін қызметтер ... 10

3.3.2 Қызметтердің көрсетілуін басқару ... 13

3.3.3 Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер ... 15

3.4 Кеңейтілген қызметтер ... 18

3.4.1 Жеделдетілген бумалар ... 18

3.4.2 Арнаулы қолдау инженериясы ... 18

3.4.3 Арнайы қолдау ... 19

3.4.4 Ұзартылған жылдам түзету қолдауы ... 21

3.4.5 Premier Ultimate ... 22

3.4.6 Үшінші деңгейлі қолдау ... 22

3.5 Кеңейтілген шешімдер ... 23

3.5.1 Premier Mission Critical ... 23

3.6 Серіктестерге арналған шешімдер ... 23

3.7 Жаһандық қолдау шешімдері ... 23

3.8 Қосымша ережелер мен шарттар ... 24

3.9 Сіздің жауапкершілігіңіз ... 26

4 Құжатқа енгізілген өзгерістер ... 28

1 Осы құжат туралы

Microsoft кәсіпорын қызметтерінің сипаттамасында Microsoft корпорациясынан сатып алуға болатын кәсіби қызметтер бойынша ақпарат берілген.

Сатып алынатын қызметтердің сипаттамасымен, соның ішінде алғы шарттармен, жауапкершіліктен бас тартулармен, шектеулермен және өзіңіздің жауапкершілігіңізбен танысыңыз. Сіз сатып алатын қызметтердің тізімі Кәсіпорын қызметтерінің Жұмысқа тапсырысында немесе осы құжатқа сілтеме жасайтын және оның құрамына кіретін Қызметтер мәлімдемесінде берілген.

Осы құжатта тізімі берілген қызметтердің барлығы бірдей барлық жерде көрсетіле бермейді. Өзіңіз тұратын жерде сатып алуға болатын қызметтер туралы мәліметтерді Microsoft қызметтері жөніндегі өкілге хабарласып, сұраңыз. Қолжетімді қызметтер өзгертілуі мүмкін.

2 Кеңес беру қызметтері

2.1 Сатып алу әдісі

Кеңес беру қызметтерін бума түрінде немесе жеке анықталатын қызметтер түрінде сатып алуға болады. Сатып алуға болатын қызметтердің тізімі төменде берілген.

Қызмет	Анықтамасы
Кәсіпорын стратегиясы Бағдарлама	Microsoft кәсіпорын стратегиясы қызметтері ұялы, бұлт әлеміндегі технология инвестицияларының ең жоғарғы мәніне қол жеткізуге көмектесетін бизнес құндылықтары бойынша тұтынушыларды белсендіреді.
Кәсіпорын стратегиясы **Бизнеске дайын бұлты**	Кәсіпорын архитекторы бойынша жүргізілген және Microsoft қызметтерін көрсету тобымен қолдау көрсетілген 10 апталық жұмыс жетілдірілген бизнес процестерін қосу және Microsoft бұлт шешімдерін зерттеп қолданумен бәсекеге қабілетті артықшылық беру жолдарын табуға көмектеседі. Бұл бәсекеге қабілетті артықшылық беретін жетілдірілген бизнес процестерді қосады. Жұмыс бизнесті өсіруге, шығындарды азайтуға және үлкен деңгейлі АТ орналастыру жобаларымен байланысты қауіптерді азайтуға көмектесетін инфрақұрылым ақпаратын және бағдарламалар мен платформаның кең ауқымды портфелін қамтамасыз етеді.
Кәсіпорын стратегиясы **Бизнеске дайын мобильділігі**	Кәсіпорын архитекторы бойынша жүргізілген және Microsoft қызметтерін көрсету тобымен қолдау көрсетілген 10 апталық жұмыс соңғы пайдаланушы тұтынушы тәжірибелерін жетілдіру нұсқаулығын қамтамасыз етеді, пайдаланушылар үшін «Кәсіпорын мобильділігін» қосатын Кәсіпорын деңгейіндегі шешімдерді таныстырады және сценарийлерді қауіпсіз, жақсы басқарылатын жолмен жеткізеді. Бұл жұмыс мақсаттарға жету үшін технологияны пайдалану әдісінің шынайы және қолжетімді жол картасын сызу кезінде стратегиялық бизнес мақсаттарына сәйкес сценарийлерді қарастыруға мүмкіндік береді.
Кәсіпорын стратегиясы **Бизнеске дайын өнімділігі**	Кәсіпорын архитекторы бойынша жүргізілген және тұтынушыларға кәсіпорын бойынша қызметкерлердің қосылуына озық тәжірибені қамтамасыз етуіне көмектесетін Microsoft қызметтерін көрсету тобымен қолдау көрсетілген, стратегиялық мақсаттарға сәйкес келетін бизнес өнімділікте сценарийді алдын ала қарастырып, қорғаныс және сенімділік тұрғысында қажетті мақсаттарға жету үшін технологияны пайдалану жолына арналған шынайы және қолжетімді жол картасын сызатын 10 апталық жұмыс.

Кілт: ⇗ Жұмысқа тапсырыста тізімі берілген тауарларды білдіреді.

2.2 Бума сипаттамалары

2.2.1 Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы

Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасын бума (қызметтердің тіркесімі) немесе жеке қызмет көрсету модульдері түрінде сатып алуға болады. Бағдарламаның артықшылықтары мен модульдері «Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы және қызметтердің сипаттамасы» атты 2.3 бөлімінде сипатталады.

Бумалар

⇗ **Кәсіпорын стратегиясы қосылым торабы**

Тауар	Қамтылған қызметтер
Microsoft архитектурасы	Microsoft архитектурасы мен Кәсіпорын қызметтерін көрсету тобын қосқанда жылына 400 сағатқа дейін
Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері	«Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері» атты 2.3.2 бөлімінде сипатталған Кәсіпорын стратегиясының тоғыз қызмет көрсету модулінің үшеуіне дейін сізбен келісіліп, Қызмет көрсету жоспарында құжатталды
Бағдарламаның артықшылықтары	Қызметті көрсету жоспары Кәсіпорын стратегиясы желісі Кәсіпорын стратегиясы кітапханасы

⇗ **Кәсіпорын стратегиясы қоры**

Тауар	Қамтылған қызметтер
Microsoft архитектурасы	Microsoft архитектурасы мен Кәсіпорын қызметтерін көрсету тобын қосқанда жылына 800 сағатқа дейін
Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері	«Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері» атты 2.3.2 бөлімінде сипатталған Кәсіпорын стратегиясының тоғыз қызмет көрсету модулінің сізбен келісіліп, Қызмет көрсету жоспарында құжатталған кез келген тіркесімі
Бағдарламаның артықшылықтары	Қызметті көрсету жоспары Кәсіпорын стратегиясы желісі Кәсіпорын стратегиясы кітапханасы

Кәсіпорын стратегиясы портфелі

Тауар	Қамтылған қызметтер
Microsoft архитектурасы	Microsoft архитектурасы мен Кәсіпорын қызметтерін көрсету тобын қосқанда жылына 1600 сағатқа дейін
Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері	«Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері» атты 2.3.2 бөлімінде сипатталған Кәсіпорын стратегиясының тоғыз қызмет көрсету модулінің сізбен келісіліп, Қызмет көрсету жоспарында құжатталған кез келген тіркесімі
Бағдарламаның артықшылықтары	Қызметті көрсету жоспары Кәсіпорын стратегиясы желісі Кәсіпорын стратегиясы кітапханасы

Жекелеген модульдер

Өзіңіздің талаптарыңызға сай келетіндей етіп таңдауға болатын «Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері» атты 2.3.2 бөлімінде сипатталған Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдерінің кез келген тіркесімін сатып алуыңызға болады.

Тауар	Қамтылған қызметтер
Microsoft архитектурасы	Сіздің Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген сағаттар бойынша Microsoft архитектурасынан көрсетілетін қызметтер
Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері	Сіздің Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген, «Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері» атты 2.3.2 бөлімінде сипатталған Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдерінің біреуін немесе бірнешеуін жеткізу

2.2.2 Кәсіпорын стратегиясы бизнеске дайын жұмысы: Бұлт (BRC), мобильділік (BRM) немесе өнімділік (BRP)

Бумалар

ESP бизнеске дайын жұмысы

Тауар	Қамтылған қызметтер
Microsoft архитектурасы	Microsoft архитекторы және кәсіпорын қызметін көрсету тобын қосқанда 480 сағатқа дейін
Бума модульдерінің ұсынысы	Тұтынушының «армандауына» және «аз мөлшерден бастауына» көмектесіп, мән есептеу, GRCP аралықтарын шешу және бизнес көрінісін жүзеге асыруға арналған трансформация жоспарын құрастыру әдісін көрсетеді.

	Қолданбалы қызмет модульдері — сәйкес, фазалы ұсыныспен қызмет көрсету жоспарында құжатталатын белгілі бір таңдалған технология доменіне немесе жұмыс жүктемесіне фокусталатын анықталған нәтижелі бекітілген бағалы қызметтер: • **Басымдық беру.** Microsoft қызметкерлері тұтынушыға өндіріске тән, бизнес сценарийлерін қарастырып басымдық беруге және тұтынушы дайындығын бағалауға көмектеседі. • **Жоспарлау.** Microsoft қызметкерлері басымдық берілген сценарийлер үшін архитектуралық опцияларды және ұсыныстарды, бизнес ісін және тәжірибелік дизайнды қамтамасыз етеді. • **Орындау.** Тұтынушыға таныстырылған жоспар басқару, қауіп және үйлесімді құрылымдар және АТ жеделдігі негізінде қажетті күйге қол жеткізілетін жол картасы туралы ақпараттан тұрады.
Бағдарламаның артықшылықтары	Қызметті көрсету жоспары Кәсіпорын стратегиясы желісі Кәсіпорын стратегиясы кітапханасы

2.3 Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы және қызметтердің сипаттамасы

Кәсіпорын стратегиясын бума түрінде сатып алсаңыз да, жеке қызметтер модульдері түрінде сатып алсаңыз да, Microsoft архитекторы Қызмет көрсету жоспарын жасап, онда басты межелер мен мақсаттар анықталып, жоспар бойынша жұмысты қадағалау процестері, деректер мен ережелер белгіленеді. Microsoft архитекторы жоспар бойынша жұмыстың барысы туралы күй жаңартуларын ай сайын беріп отырады және Microsoft қызмет көрсету тобының жеткізуді іске асыруын басқарады. Microsoft қызмет көрсету тобы тақырыпқа қатысты тәжірибені толтыру немесе ұсынылатын тәжірибе кеңесін, Microsoft технологиялары және анықтамалық архитектуралар бойынша белгілі бір нұсқаулықты қамтамасыз ету мақсатында Microsoft қызметтерінен немесе қызмет көрсету орталықтарынан ресурстар қамтылуы мүмкін.

2.3.1 Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы қызметтері

Жоғарыда анықталған бумалардың бірін сатып алған кезде, тағайындалған топтың бүкіл жұмыс мерзіміне төмендегі бағдарлама артықшылықтары қосылады:

Кәсіпорын стратегиясы желісі: Microsoft архитектурасы арқылы Microsoft зерттеу мен әзірлеу топтарының барлығынан пәндік сала бойынша іс-тәжірибеге қосылым.

Кәсіпорын стратегиясы кітапханасы: материалдардың мол жинағы, соның ішінде салалық жинақтау және салыстырып талдау құралдары, кәсіпорын мен технологиялық архитектура және анықтамалық үлгілер мен әдістер.

2.3.2 Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері

Төменде қолжетімді қызмет көрсету модульдерінің тізімі берілген:

Құнды анықтау бойынша семинар: бизнесті дамытуға және жаңа тұтынушыларды тартатын құнды мүмкіндіктер жасайтын сценарийді анықтау үшін жаңа идеялар беру мен инновациялар арқылы бизнесті және мүдделі АТ тараптарына жетекшілік ететін семинар.

Кәсіпорын келісімінің құн жоспары: тұтынушылардың Microsoft бағдарламалық жасақтамасы мен құрылғыларына жасаған инвестициясының бизнестік құнын анықтауға көмектесетін жол картасы мен жоспар, соның ішінде осы инвестицияларды орналастыру мен қабылдау үшін уақыт кестесін жеделдету бойынша ұсыныстар топтамасын қамтамасыз етеді.

Портфельді оңтайландыру:

- **Жоба портфелін оңтайландыру:** АТ портфельдеріне (соның ішінде мүмкіндіктерге, АТ қызметтеріне және бұрыннан бар бағдарлама немесе жоба портфеліне) баға беретін және белгілі бір портфельдерді сіздің ағымдағы бизнес стратегиясы шеңберінде ұтымды ету үшін Microsoft құрылғылары мен қызметтерін кәдеге жарату мүмкіндіктерін анықтайтын есеп.
- **Бағдарлама портфелін оңтайландыру:** бағдарламалық жасақтама портфеліне берілген бағаға, жұмыс көлемі мен шешімнің архитектурасының сипаттамаларын талдауға негізделген есеп, онда мақсатты қолданбаларды, соның ішінде онлайн бағдарлама нұсқаларын болашақта үлестіріп тарату бойынша ұсыныстар беріледі.

Архитектуралық опциялар мен ұсыныстар: бағдарлама жарғысында келісілген архитектуралық қағидалармен, АТ стандарттарымен және шектеулерімен салыстырылып талданған өміршең архитектура нұсқаларына қатысты бүкіл кәсіпорын бойынша архитектура анықтамасы мен ұсынысы жазылған құжат.

Құнды жоспарлау: «Архитектуралық опциялар мен ұсыныстар» бөлімінде сипатталған ұсыныс пен жол картасын қолдауға арналған толық бағдарлама жоспары, қабылдау мен өзгерту жоспары, құн көрсеткіштері мен басқару жоспары.

Бизнес ісін дамыту: ұсынылған бизнес сценарийі бойынша жобаланған шығындар мен есептелетін пайданы қаржылық тұрғыдан талдауға негізделген бизнестік құн үлгісі.

Қабылдау мен өзгерістерді қадағалау: қабылдау мен өзгерістер жоспарын (соның ішінде байланыстар жоспарын, дайындық немесе оқыту және қолдау көрсету жоспарларын) орындау және бір немесе бірнеше бастама бойынша есеп беру қабылдау шолуын, есепті беретін және тәуекелдерді бәсеңдететін модуль.

Құнды басқару: бастаманың белгіленген негізгі жұмыс көрсеткіштерімен және міндеттемелер, көрсеткіштер және бизнес шолулары ішкі өлшеу жүйелерімен салыстырғанда қаншалықты ілгерілегенін бағалайтын және қадағалайтын есеп.

Бағдарламаны басқару, тәуекелдерді және сәйкестікті (GRC) басқару: бағдарлама орындалған кезеңде бағдарламаның күйін қадағалауға және тиімді шешім қабылдауды жеделдету үшін анықталған үйлестіруші комитеттер мен сараптау комиссиялары сияқты басқарушы құрылымдарға есеп беруге мүмкіндік беретін құрылым.

2.4 Жауапкершіліктен бас тарту және шектеулер

Біздің қызметтерді төмендегі жауапкершіліктен бас тарту мен шектеу мәлімдемелері негізінде көрсетеміз:

- Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасының кеңес беру қызметтері Microsoft технологияларын орналастыру мен пайдалануға ғана қатысты кеңестер мен нұсқаулардан құралады.

- Microsoft компаниясының кеңестерін, нұсқаулары мен ұсыныстарын орындау-орындамауды өзіңіз ғана шешесіз.
- Өнімге арналған лицензиялар кеңес беру қызметтеріне кірмейді, оларды бөлек сатып алу керек.
- Microsoft компаниясының кеңестерін, нұсқаулары мен ұсыныстарын орындағанда қол жеткізген нәтижелеріңізге қатысты Microsoft ешқандай мәлімдемелер немесе кепілдіктер бермейді.
- Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасының кеңес беру қызметтеріне өнімді орналастыру, мәселелерді шешу немесе ақаулықты жөндеу, Microsoft жасамаған бастапқы кодты тексеру немесе жоғарыда аталған қызметтерден басқа техникалық немесе архитектуралық кеңес беру кірмейді.
- Microsoft жасамаған кез келген код бойынша біздің қызметтеріміз үрдісті шығару немесе желілік мониторды қадағалау сияқты екілік деректерді талдаулармен ғана шектеледі.

Microsoft архитекторларының немесе қызмет көрсету тобының жұмыс орнына бару өзара келісілгенде және алдын ала төленбегенде, сізге ақылға қонымды жолсапар мен тұрғынжай шығындары бойынша есепшот беріледі.

2.5 Сіздің жауапкершілігіңіз

Кеңес беру жұмыстарының сәтті болуы және біздің міндеттемелеріміздің орындалуы сіздің бүкіл кезеңде қалай қатысқаныңызға байланысты болады, соның ішінде:

- Сіздің өкілдеріңіздің, АТ қызметкерлерінің және ресурстардың, соның ішінде аппараттық жабдықтың, бағдарламалық жасақтаманың, Интернет қосылымының және жұмыс орнының болуы.
- Қызмет көрсету тобының сұрауы бойынша дәл әрі толық ақпараттың уақтылы берілуі.
- Өзіңіздің ұйымыңыз туралы ақпаратқа қол жеткізу.
- Өзіңізге артылған жауапкершілікті уақтылы әрі тиімді орындауыңыз.
- Басшыларыңыздың уақтылы шешім қабылдауы және бекітуі.
- Жұмыскерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз көтерген жолсапар ақысы мен шығындарды төлеу.

3 Қолдау қызметтері

3.1 Сатып алу әдісі

Premier Support қызметтерін жеке қызметтердің бумасы түрінде сатып алуға болады; сатылатын бумалардың тізімі төменде берілген.

Қызмет	Анықтамасы
Бүкіл кәсіпорынға арналған бумалар	Көрсетілетін қызметтердің сіздің компанияңызда пайдаланылатын барлық коммерциялық, қолдау көрсетілетін Microsoft өнімдері және/немесе онлайн қызметтері бойынша қолдау ұсынатын қызметтер тіркесімі. Теңшелмелі және тұрақты бума нұсқалары бар.
Әзірлеушіге бағдарланған бумалар	Әзірлеушілерге арналған премьер санатындағы қолдау — Microsoft технологиясында бағдарламаларды құруға, орналастыруға және құрылған қолданбаларға қолдау көрсетуге сіздің қызметкерлеріңізге көмектесетін, әзірлеуге арналған қызмет нұсқасы.
Кеңейтілген шешім бумалары	Белгілі бір Microsoft өнімін немесе тұтынушының АТ жүйесін қамтитын қолдау қызметтерінің бумасы. Теңшелетін бумамен қолжетімді.

Кілт: ⇗ Жұмысқа тапсырыста тізімі берілген тауарларды білдіреді.

3.2 Бума сипаттамалары

3.2.1 Бүкіл кәсіпорынға арналған бумалар

Бүкіл кәсіпорынға арналған бумалардың нұсқаларына төмендегілер кіреді: Теңшелетін (сіздің талаптарыңызға сай етіп жасалған) немесе тұрақты (белгіленген мерзімі бар алдын ала анықталған қызметтер) бумалар.

Теңшелмелі бума

Қолдау бумасы сіздің талаптарыңызға сай болу үшін төмендегілерден бейімдеп құрастырылады.

Тауар	Пайдалануға болатын қызметтер
Алдын ала көрсетілетін қызметтер	«Алдын ала көрсетілетін қызметтер» атты 3.3.1 бөлімінде сипатталған қызметтерді қолдау бумаңызға қосуға болады
Қызметтердің көрсетілуін басқару	Барлық бумаларда қамтылған. Жеткізу үлгісі мен қызмет көрсету деңгейі «Қызметтердің көрсетілуін басқару» атты 3.3.2 бөлімінде сипатталғандай бейімдеп реттеледі
Оқиғалардан кейін	«Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер» атты 3.3.3 бөлімінде

көрсетілетін қызметтер	сипатталған қызметтерді қолдау бумаңызға қосуға болады
Кеңейтілген қызметтер	«Кеңейтілген қызметтер» атты 3.4 бөлімінде сипатталған қызметтерді қолдау бумаңызға қосуға болады

Тұрақты бума

Бір жыл мерзімі бар, бастапқы деңгейдегі қолдау қызметтерінің орнатылған бумасы

Тауар	Қамтылған қызметтер
Алдын ала көрсетілетін қызметтер	Бір «Қызмет түріндегі тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы»
Қызметтердің көрсетілуін басқару	Қызметтің ядролық деңгейі қамтылған, «Қызметтердің көрсетілуін басқару» атты 3.3.2 бөлімінде сипатталғандай, Жиынтықталған үлгі арқылы жеткізіледі
Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер	20 «Проблемаларды шешу бойынша қолдау» сағатына дейін

3.2.2 Кеңейтілген шешімдер

Кеңейтілген шешім бумалары белгілі бір Microsoft өнімін немесе тұтынушының АТ жүйесін қамтиды. Пайдалануға болатын қызметтердің тізімі төменде келтірілген.

Тауар	Сипаттама
Premier Mission Critical	Аса маңызды міндеті бар бизнестік шешімдердегі Microsoft өнімдерінің жоғарырақ деңгейлі анықталған жинағын қамтамасыз етеді және «Premier Mission Critical» атты 3.5.1 бөлімінде таныстырылады

3.3 Қызметтердің сипаттамасы

Premier Support бумасын қалыптастыру үшін біріктірілген тауарлар осы бөлімде сипатталады.

3.3.1 Алдын ала көрсетілетін қызметтер

Алдын ала көрсетілетін қызметтер Microsoft жұмыс ортасындағы ақаулықтарға жол бермеуге көмектеседі және әдетте ресурстардың қолжетімділігін қамтамасыз етуге көмектесу үшін қызметті көрсетуден бұрын жоспарланады.

Бағалау қызметтері

Бағалау қызметтері жақсару мүмкіндіктерін анықтау үшін инфрақұрылымды немесе қолдау құжаттамасына шолу жасайды.

- **Бағалау бағдарламасы:** Microsoft технологияларының операцияларын немесе ұйымдастырудағы өзгерістерді ұсынылған тәжірибелерге сәйкес басқаруды, техникалық қолданысты, жасақтаманы бағалау үшін, бірге жұмыс атқаратын Microsoft ресурстарымен тікелей қарым-қатынас жасау. Ықтималды мәселелердің алдын алу үшін сізбен тікелей жұмыс істейді. Көрсетілген қызметтің соңында мәселелерді шешу жоспарын қамтуы мүмкін ортаңыздың техникалық бағалау есебі жіберілуі мүмкін.

- **Денсаулықты тексеру:** сіздің Microsoft технологияларын ендіруіңізді біздің ұсынатын іс-тәжірибемізбен салыстырып тексеру. Microsoft инженері сізбен Денсаулықты тексеру бойынша жұмысты жоспарлайды, тексеруді орындайды, деректерді талдайды да, бітіргеннен кейін есеп береді.

- **Қызмет түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызмет түріндегі RAP):** сіздің Microsoft технологияларын ендіруіңізді қашықтан жиналған ақпараттың көмегімен автоматты түрде бағалау. Жиналған деректерді Microsoft талдайды және біз сізге анықталған жайттар мен түзету бойынша ұсыныстар жазылған есеп жібереміз.

- **Қызметке қосымша түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (Қызметке қосымша түріндегі RAP):** қызмет ретінде RAP қамтамасыз етіліп, қалпына келтіру жоспарына және білім тасымалына фокусталған орында реттелген жүйені оңтайландыру семинарымен орындалады.

- **Желіден тыс бағалау:** Microsoft технологияларын ендіруіңізді сіз тұратын жердегі Microsoft инженерімен немесе қашықтан жиналған ақпараттың көмегімен автоматты түрде бағалау. Жиналған деректі Microsoft кәсіпорындағы құралдардың көмегімен талдайды және біз сізге анықталған жайттар мен түзету бойынша ұсыныстар жазылған есеп жібереміз.

- **Қауіпсіздікті бағалау бағдарламасы:** ұйымыңыз есептеу ортасына қол жеткізу мүмкіндігін қалай беретініне техникалық және жұмыс үрдісі тұрғысынан шолу жасау. Қызметтің соңында сізге анықталған қауіпсіздік тәуекелдерінің талдауы және тәуекел профиліңізді төмендету бойынша нұсқаулар жазылған есеп жіберіледі.

Білім беру қызметтері

Білім беру қызметтері сіздің қолдау қызметкерлеріңіздің техникалық және жұмыстық машықтарын кеңейтуге көмектеседі.

- **Лекциялар:** әдетте бір күндік лекция немесе көрнекі сабақ түрінде өткізілетін, Microsoft инженері өзі немесе желіде өткізетін, өнімдер мен қолдау тақырыптарын қамтитын дәрістер.

- **Тапсырыс бойынша жазылымдар:** Microsoft инженерлері әзірлеген семинарлар кітапханасынан алынған желіде оқыту материалдарының жинағын алу берілетін жазылым. Жазылымдар әр орынға біреуден сатылады.

- **Веб-трансляциялар:** Microsoft компаниясының интернет арқылы қашықтан берілетін білім беру дәрістері. Веб-трансляцияларды Жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнаулы жеткізілім ретінде сатып алуға болады.

Семинарлар: озық деңгейдегі, қолайлы техникалық оқыту дәрістері, Microsoft инженері өзі немесе желіде өткізетін, қолдау мен Microsoft технологиялары бойынша тақырыптардың кең ауқымы бар. Семинарларды Жұмысқа тапсырыста көрсетілгендей, әр қатысушыға біреуден немесе компанияңыз үшін арнаулы жеткізілім ретінде сатып алуға болады. Семинарларды Microsoft компаниясынан жазбаша рұқсат алмай тұрып жазып алуға болмайды.

Операциялық қызметтер

Операциялық қызметтер жұмыс мақсаттарына жетуді қамтамасыз етуге көмектесу үшін адамдарға, үдерістер мен технологияларға қатысты мәселелерді басқаруға көмектеседі.

Зертханалық қызметтер: сіз тұратын жерде бар болса, Microsoft корпорациясы сізге Microsoft өнімдері бойынша өнім әзірлеу, сынақты дайындау, тексеру, үлгілеу және орын ауыстыру әрекеттерінде көмектесу үшін сізге зертхана ғимаратына кіруге рұқсат бере алады.

Жергілікті жылдамдатқыш: орналастыру, көшіру немесе жаңарту бойынша көмек беру үшін сізбен бірге жұмыс істейтін Microsoft инженерімен тікелей қарым-қатынас жасау. Бұған Microsoft өнімдерін пайдаланатын концепцияны немесе өнімнің жұмыс көлемін растауды жоспарлау мен тексеруде көмек көрсету кіреді.

Алдын ала бақылау: техникалық операцияларды бақылау құралдарын және сервердегі оқыс жағдайларды басқару үдерістерін баптау бойынша ұсыныстар беру. Бұл қызмет оқыс жағдайлар матрицасын жасауға, басты ақаулықтарға тексеріс жүргізуге және инженерлер тобы үшін жасақтама жасауға көмектеседі.

Алдын алу операциялары бағдарламасы (POP): қызметкерлердің жоспарлау, дизайн, іске асыру немесе операциялық процестер бойынша ұсынылған тәжірибемен салыстыра отырып жүргізген тексерісі, торапта немесе қашықтан қолдау көрсетілетін ресурспен орындалады.

Қатарлас түрде қалпына келтіру: бағалау қызметі кезінде анықталған тұстарды жөндеу үшін сізбен бірге жұмыс істейтін Microsoft инженерімен тікелей қарым-қатынас жасау. Оны жалдаудың ұзақтығы сіздің Жұмысқа тапсырысыңызда күндермен көрсетіледі және сіздің инженерлер тобымен серіктесе отырып атқарылады.

Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер

Сіздің шешіміңіз бойынша біздің қызметкерлермен бірге өзі келіп немесе Интернет арқылы осы құжатта басқаша сипатталмаған жұмысты істеу. Бұл жұмыстар күндермен өлшенеді және бағасы күнмен белгіленеді.

Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтердің басты бағыттары мынадай:

- Бағалау қызметтері
- Білім беру қызметтері
- Операциялық қызметтер

Қолдау көмегі

Тиісті жағдайларда алдын ала көрсетілетін қызметтер Қолдау көмегі сағаттарының саны ретінде сатылуы мүмкін. Бұл сағаттарды жоғарыда аталған бір немесе бірнеше алдын ала көрсетілетін қызметке, Microsoft қызметтері жөніндегі өкіліңіз ұсынатын ағымдағы баға бойынша айырбастауға

болады. Алдын ала көрсетілетін қызметті жоспарлағаннан кейін біз Қолдау көмегі сағаттарының қызметтің күнделікті бағасын немесе бекітілген ақысын өтеу үшін ең жақын сағатқа дөңгелектелген тиісті санын шегереміз. Егер сіз Қолдау көмегінің бір түріне тапсырыс берсеңіз және оны басқасына ауыстырғыңыз келсе, сіз сатып алынған сағаттарды тиісті жағдайда және Қызмет көрсету жөніндегі менеджеріңізбен келісілген балама қызметке қолдана аласыз.

3.3.2 Қызметтердің көрсетілуін басқару

Қызметтердің көрсетілуін басқару

Барлық Premier санатты қолдау бумаларын Қызмет көрсету жөніндегі менеджер (SDM) үйлестіреді және іске қосады. Кейбір аймақтарда бұл лауазым Техникалық тіркелгі менеджері (TAM) немесе Қолдау тіркелгісі менеджері (SAM) деп те аталады. Әзірлеушіге арналған Premier санатты қолдау және әзірлеушіге негізделген бумалар үшін қызметтің көрсетілуін бағдарламаны әзірлеу жөніндегі менеджер (ADM) басқарады. Оның қызмет көрсетілімін басқару әзірлеу бойынша өндірістік тәжірибесі мол және әзірлеуші технологияларын жетік түсінеді. Жеткізілімді жоспары, қызмет көрсету деңгейі және география негізінде анықтауға болады. Жұмысқа тапсырысыңызда басқаша көрсетілмесе, жеткізу үлгісі тағайындалған, қызмет көрсету деңгейі негізгі болады.

Жеткізу үлгісі

Тауар	Анықтамасы
Жиынтықталған	Қашықта орналасқан тұлғалар тобы орындайды
Тағайындалған	Басқа Microsoft Premier санатты қолдау тұтынушыларына да қызмет көрсететін аталған тұлға жұмыс орнында немесе қашықтан жартылай уақыт негізінде қамтамасыз етеді
Арнаулы	Тек бір Microsoft Premier санатты қолдау тұтынушысына назар аударатын аталған тұлға жұмыс орнында немесе қашықтан қамтамасыз етеді

Қызмет көрсету деңгейі

Тауар	Анықтамасы
Негізгі	Негізгі үйлестіру, оған қоса қызметпен таныстыру, қызметтің көрсетілуін жоспарлау, қызметке шолулар жасау, қауіпсіздік бойынша аса маңызды кеңес, оқиғаларды басқару, дағдарысты басқару, ақпараттық қызметтер және қызмет көрсету жазылымын басқару қамтылған
Стандартты	Барлық Негізгі қызметтер, оған қоса Бастапқы бағалау және түзетуді жоспарлау қамтылған
Кеңейтілген	Барлық Стандартты қызметтер, оған қоса Microsoft өнімі/Интернеттегі қызметтердің қолдану мерзімдері туралы хабардарлық, оқиға трендін талдау мен кеңес беру және процесс бойынша нұсқаулар беру қамтылған

Ауқым мәліметтері

Келесі қызметтерді қызметтердің көрсетілуін басқарудың Негізгі деңгейін сатып алған тұтынушылар қолдана алады:

Қызметпен таныстыру: Premier қолдау қызметтеріне шолу, оған қоса алдын ала көрсетілетін қызметтерді таңдау мен жоспарлау жолын түсіндіру және көмек берілген оқиғалардан кейінгі қолдау сұрауларын тіркеу, сондай-ақ бар құралдарды қолдану жолын көрсету қамтылады.

Қызметті көрсету жоспары (SDP): Қызметтердің қалай және қашан қолданылатынын анықтау үшін тобыңызбен бірлесіп жасалған бейімделген қызмет көрсету жоспарын қамтитын Premier санатты қолдау қызметтерінің негізі. Біз бүкіл қызмет көрсету мерзімі бойы қажеттіліктеріңізге Қызметті көрсету жоспарыңызды бақылап, реттеп отырамыз.

Қызмет шолулары: біз тұрақты түрде өткен кезең қызметтеріне шолу жасап отырамыз, сізге жеткізілген және жаңартылған өнімдер туралы есеп береміз, сіздің пікіріңізді сараптаймыз және талап етілуі мүмкін барлық әрекеттерді не реттеулерді талқылаймыз. Бұл шолулар стандартты күй есептерінен және виртуал немесе жұмыс орнындағы күй жиналыстарынан (жұмыс орнына баруға рұқсат етілсе) тұруы мүмкін. Егер онлайн қызметтер болса, қызмет шолулары қызмет сұраулары және қызмет оқиғалары күйінен және жұмыс уақыты ақпаратынан тұрады. Қызметке шолуды бейімдеуге де болады, бірақ бұл үшін сіздің сатып алған қызметтеріңізге қосылған қызметтердің көрсетілуін басқару деңгейіне байланысты қосымша сатып алу қажет болуы мүмкін.

Қауіпсіздікке қатысты қолдау бойынша аса маңызды кеңес: аса маңызды Microsoft қауіпсіздік бюллетеньдері туралы хабарландыру. Егер сізде Тағайындалған немесе Арнаулы қызмет көрсету жөніндегі менеджер болса, қызметтің көрсетілуін басқару сізге осы ақпараттың АТ инфрақұрылымыңызға әсерін бағалауға көмектеседі.

Оқиғаларды басқару: мәселені уақтылы шешу және жоғары сапалы қолдаудың жеткізілуіне серпін беру үшін Қызмет көрсету жөніндегі менеджер қолдау кезіндегі оқиғаларды бақылайды. Бұл оқиғалар барысында және оқиға орын алғаннан кейін негізгі себеп талдауын жүргізу барысында оқиға жауабы жоспарларын әзірлеуден, күй жаңартуларының негізгі контактісін анықтаудан тұруы мүмкін. Егер онлайн қызметтер болса, бұл оқиға себебінің жиынтығын және қызмет көрсету деңгейі туралы келісімді (SLA) қамтуы мүмкін.

Дағдарысты басқару: бизнеске тиетін аса ауыр әсерлерге ұшыраған жағдайда Қызмет көрсету жөніндегі менеджерлер мен Дағдарысты жағдай менеджерлерінен тәулік бойғы мәселеге иелік ету мен байланыс.

Ақпараттық қызметтер: Microsoft өнімдеріне және қызметтеріне фокусталған газеттерді, веб-тораптарды және ресурстарды ортаға жеткізу. Microsoft технологиялары, ақаулықтарды жою құралдары және білім негізі мақалалары сілтемелері туралы қолдау көрсету және операциялық ақпараттан тұруы мүмкін.

Қызметке жазылымды басқару: онлайн қызметтері бар тұтынушылар үшін қызмет көрсету жөніндегі менеджер Интернеттегі қызметке жазылуға қатысты туындаған мәселелердің шешілуін тездетуге көмектесуі және есепшот жіберу, есепшотты тіркеу мен Қызмет көрсету деңгейі бойынша келісімнің несие туралы сұрақтарын қамтамасыз етуі мүмкін.

Стандартты қызмет деңгейін сатып алатын тұтынушылар келесі қызметтерге қоса негізгі деңгейлі қызметтерді береді:

Бастапқы бағалау: АТ жұмыстарыңыздың қажетті күйіне жету үшін орындалатын жоспарды құрастыруға көмектесетін АТ жұмыстарының ортасында қажетті қызметті анықтау үшін мәселелерді тауып, бағалау. Онлайн қызметтері бар тұтынушылар үшін қызмет көрсету жөніндегі менеджер пайдаланушылардың Интернеттегі қызметтерге қосылуы үшін қажетті жергілікті инфрақұрылымды талдауға дайындай алады. Сонымен қатар, Қызмет көрсету жөніндегі менеджер байланыс мүмкіндігіңізге әсер етуі мүмкін қауіп-қатерлерді құжаттау және ықтимал кері әсерлерді ұсыну үшін сіздің қызметкерлеріңізбен жұмыс істейді.

Шешімді жоспарлау: алдын ала берілген бағалардың нәтижелері арқылы көрсетілген жақсарту үшін жасалатын әрекеттерді біріктіру. Бұлар қызметті көрсету жоспарындағы байланысты шешіммен жақсарту кеңесі ретінде құжатқа енгізіледі. Орындалу жоспарланған қызмет шолулары арқылы орын алады.

Жұмыс орнында қызметтердің көрсетілуін басқару: Қызмет көрсету менеджері жұмыс орындарына бара алады және әр барғаны үшін қосымша ақы алынуы мүмкін. Бұл қызмет Microsoft ресурстарының бар-жоқтығына байланысты.

Кеңейтілген қызмет деңгейін сатып алатын тұтынушыларға келесі қызметтерге қоса негізгі және стандартты деңгейлерде тізімделген қызметтер көрсетіледі:

Microsoft өнімі/Желідегі қызметтердің қолдану мерзімдерінен хабардарлық: Microsoft ұйымының ішіндегі әзірлеулер туралы мерзімді есептер беру және ұйымыңызға қолданылуы және артықшылықтарды беруі мүмкін Microsoft өнімінің қызмет мерзімі немесе жол картасы айналасында кез келген жаңартулар бойынша кеңес беру. Онлайн қызмет көрсетілетін тұтынушылар үшін Қызмет көрсету менеджері ай сайын (немесе қажет кезде) қызмет жаңартуларының бар-жоғын және сіз жазылған Интернеттегі қызметтерінде жоспар бойынша жұмыс істемейтін уақыттарды хабарлайды.

Оқиға трендін талдау және кеңес беру: назарын адамдарға, процеске және кез келген қолдау көрсетілетін Microsoft технологиясына қатысты біз тіркеген бизнеске тиетін елеулі әсері бар апаттардың технологиялық аспектілеріне аударатын апат журналының бір немесе бірнеше шолулары. Жұмыстарды жақсарту әрекеттері, сонымен бірге адамдардың дайындығы немесе технологиядағы өзгерістер бойынша ұсыныстардағы шолу нәтижелері, мұның барлығы сіздің төменгі АТ жұмыстарыңыздың құнын төмендетуге көмектесуді басты назарға алады.

Процесс бойынша нұсқаулар беру: Ұсынылған процестер бойынша негізгі ақпарат қамтамасыз етіледі.

3.3.3 Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер

Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер төмендегі қызметтердің кез келген тіркесімін қамтуы мүмкін:

Проблеманы шешу бойынша қолдау (ПШҚ): Microsoft өнімдерін пайдалану кезінде анықталған нақты белгілері бар проблемалар бойынша көмек береді. Мұндай жағдайда проблемалардың Microsoft өнімдері арқылы туындағаны туралы себепті болжам болуы тиіс.

Маңыздылық деңгейлерінің анықтамалары, болжамды бастапқы жауап беру уақытымыз бен тапсыруға қойылатын талаптардың егжей-тегжейлері «Кесте: Оқиғаларға жауап беру» кестесінде берілген.

ПШҚ үшін ақы сағат сайын Жұмысқа тапсырысыңызда белгіленген алдын ала төленген сағаттардан шегеріледі. Егер проблема қатеден туындағанын анықтасақ, біз ПШҚ сағаттарын алмаймыз. Біз бір проблеманы шешуге әрекеттеніп жатқанымызда алдын ала төленген сағаттарыңыз таусылса, біз ақыны төленбеген қарыз ретінде жазамыз және қосымша оқиғаларға әрекеттер жасауымыз үшін қосымша ПШҚ сағаттарын сатып алуыңыз керек. Сіздің сұрауыңыз бойынша біз күрделі әртүрлі өндірушілердің өнімдерінің өзара әрекеттестік мәселелерін шешуге көмектесу үшін үшінші тараптағы бағдарламалық жасақтама жеткізушілермен бірге жұмыс істейміз, алайда өз өніміне қолдау көрсетуге үшінші тарап жауапты.

Қажетті PRS онлайн қызметтерге қамтамасыз етіледі. Бұл технологияларға қатысты оқиғалар үшін ПШҚ сағаттары шегерілмейді.

Оқиғаның маңыздылық деңгейі Microsoft корпорациясының ішіндегі жауап деңгейін, бастапқы болжамды жауап беру уақыттары мен сіздің жауапкершіліктеріңіздің шамасында жауап деңгейлерін анықтайды. Ұйымға бизнес әсерін хабарлауға жауаптысыз және нәтижесінде Microsoft корпорациясы тиісті қорғаныс деңгейін тағайындайды. Бизнес әсері жоғары немесе төменгі қорғанысты талап етсе, оқиға орын алған уақыт барысында маңыздылық деңгейін өзгертуді сұрай аласыз.

Кесте: Оқиғаларға жауап беру

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
1-маңыздылық деңгейі Апаттық бизнес әсері: • Негізгі бизнес процесінің толық жоғалуы және жұмысты себепті түрде жалғастыру мүмкін емес • Бірден назар аударуды қажет етеді	• Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі • Біздің ресурстар мүмкіндігінше көп ұзамай сіз жақта болады • [1]-дағдарыстық жағдай менеджері тағайындалады • Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс[2] • Жұмысты Microsoft корпорациясының өнім топтарына жылдам табыстау • Біздің басшыларымызға хабарлау	• Сіздің басшыларыңызға хабарлау • Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу[2] • Өзгерісті басқару өкілдігінен жылдам қатынас пен жауап • Тек телефон арқылы жіберуге болады
«А» маңыздылық деңгейі Қиын бизнес әсері: • Едәуір шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі	• Бірінші қоңырауға жауап бір сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі • Қажет болған жағдайда біздің ресурстарымыз сіз жақта	• Күніне 24 сағат/аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмысты қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстарды бөлу[2] • Өзгерісті басқару

Маңыздылық деңгейі мен жағдай	Біздің күтетін жауабымыз	Сіздің күтетін жауабыңыз
• Бір сағат ішінде назар аударуды қажет етеді	болады • [1]-дағдарыстық жағдай менеджері тағайындалады • Күніне 24 сағат/ аптасына 7 күн тоқтаусыз жұмыс[2] • Біздің Басты менеджерлерімізге хабарлау	өкілдігінен жылдам қатынас пен жауап • Басқармаға хабарлау • Тек телефон арқылы жіберуге болады
«B» маңыздылық деңгейі Бизнеске тиетін орташа әсер: • Орташа шығын немесе қызметтер сапасының төмендеуі, бірақ жұмысты шектеулі мүмкіндіктермен себепті түрде жалғастыруға болады • Екі жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді[4]	• Бірінші қоңырауға жауап екі сағаттың ішінде немесе одан аз уақытта беріледі • Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету[3,4]	• Microsoft жұмысын қамтамасыз ету үшін тиісті ресурстар бөлу • Төрт жұмыс сағаты ішінде өзгерістерді қадағалау органына хабарласу және одан жауап алу • Телефон немесе Интернет арқылы жіберу
«C» маңыздылық деңгейі Ең аз бизнес әсері: • Қызметтердің негізінен аз кедергімен немесе кедергісіз жұмыс істеуі • Төрт жұмыс сағаты ішінде назар аударуды қажет етеді[4]	• Бірінші қоңырауға жауап төрт сағаттан кейін немесе одан аз уақытта беріледі • Тек жұмыс уақытында қолдау көрсету[4]	• Жағдай иесінің нақты контакт мәліметтері • 24 сағат ішінде жауап беріледі • Телефон немесе Интернет арқылы жіберу

[1] Дағдарысты жағдай менеджерлері — жағдайды қарауға кірісу, оны тиісті тұлғаларға табыстау, ресурстар бөлу және үйлестіру арқылы мәселелерді жылдам шешуге көмектесу үшін тағайындалған жеке тұлғалар.

[2] Біз проблеманы шешу жұмыстарымызды жалғастыруға мүмкіндік беру үшін сіз жеткілікті ресурстарды немесе жауаптарды бере алмаған жағдайда маңыздылық деңгейін төмендетуіміз қажет болуы мүмкін.

[3] Тұтынушы 24 сағат/7 күн жұмыс мүмкіндігінен бас тартпаса, B маңыздылық деңгейі бойынша 24 сағат/7 күн қолдау жұмыстары қазір Канадада, Орталық және Оңтүстік Америкаларда, Кариб аралдарында, Ұлыбританияда және АҚШ-та орындалады. Егжей-тегжейлерін білу үшін, қызметтерді көрсету жөніндегі менеджерге хабарласыңыз.

[4] Жұмыс сағаттары әдетте, мейрамдар мен демалыс күндерін қоспағанда, жергілікті уақыт бойынша 09:00-17:30 деп белгіленеді. Еліңізде жұмыс сағаттары аздап басқаша болуы мүмкін.

Жұмыс орнындағы қолдау: Жұмыс орнындағы оқиғалардан кейін қолдау сіз тұрған жерде көмек береді. Бұл қызмет Microsoft корпорациясының ресурсының қолжетімділігіне байланысты және мамандардың жұмыс орнына әр барғаны үшін қосымша ақы төлеу қажет болуы мүмкін.

Әзірлеу бойынша қолдау көмегі: Microsoft технологияларын Microsoft әзірлеу құралдары мен технологияларына маманданған Microsoft платформасында біріктіретін және Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген сағаттар саны ретінде сатылатын қолданбалар жасау және әзірлеу бойынша көмек.

Кеңес беру қызметтері: АТ саласындағы кәсіби мамандар мен әзірлеушілерге қысқа мерзімді (әдетте алты сағаттан аспайтын) және жоспардан тыс мәселелер бойынша телефон арқылы көрсетілетін қолдау. Кеңес беру қызметтеріне Microsoft технологияларын жалпы қолдау мәселелерін болдырмайтын және жүйе жұмысының тоқтау ықтималдығын азайтатын жолдармен қолдануға көмектесетін кеңес беру, нұсқаулар беру, негізгі себептерді талдау және білім беру кіруі мүмкін. Кеңес беру қызметтері Жұмыс тапсырысыңыздағы тізімде берілген сағаттар саны ретінде сатылады.

3.4 Кеңейтілген қызметтер

Бұл бөлімде сипатталатын қызметтерді Premier Support бумасына қосымшалар, кеңейтулер және өзгерістер түрінде қосымша ақыға алуға болады.

3.4.1 Жеделдетілген бумалар

Жеделдетілген бумалар: 3.3.1 бөлімінде сипатталған алдын ала таңдалған алдын ала белсенді қызметтерден тұрады және тұтынушының бизнес мақсаттары бойынша алдын ала сипатталған ретпен жеткізіледі. Белгілі бір бумаларға қосылған қызметтер туралы мәліметтер және жеткізу реті Қызмет көрсету жөніндегі менеджерден (SDM) қолжетімді. Әрбір жеделдетілген бума қызметтер кіріспесінен тұрады:

- Сәттілік шарттарын және жеткізу уақытын анықтау
- Мақсатты ортаны анықтау
- Рөлдер мен жауапкершіліктерді таныстыру
- Көрсетілетін алдын ала белсенді қызметтерді талқылау

3.4.2 Арнаулы қолдау инженериясы

Арнаулы қолдау инженериясы (АҚИ): сіз келіскен және Жұмысқа тапсырысыңызда тізімі берілген белгілі бір Microsoft өнімдері мен технологияларын қолдау үшін қалыпты жұмыс уақытында алуға болатын мәселелердің алдын алу бойынша өзара әрекеттесуге негізделген көмек. АҚИ қызметтері алдын ала сағаттар топтамасы ретінде сатып алынады және сағаттар пайдаланылғаннан кейін тіркелгілеріңізден сағаттарды шегеріп отырамыз. АҚИ ресурстары бірлескен жұмыстарды бастауға арналған жиналыс кезінде тараптардың келісуіне қарай бөлінеді, басымдықтары анықталады және тағайындалады, сондай-ақ ол Қызметтерді көрсету жоспарыңыздың бөлігі ретінде құжатталады. АҚИ қызметтері жұмыс тапсырмасында көрсетілген тағайындалған қолдау орнындағы тек бір қолдау орны үшін көрсетіледі.

АҚИ қызметтерінің басты бағыттары мынадай:

- келешектегі оқиғалардың алдын алуға және қызметтер көрсетілетін Microsoft технологияларының жүйе қолжетімділігін арттыруға арналған стратегиялар әзірлеуге және қолданысқа енгізуге көмектесу.
- қайталанатын оқиғалардың негізгі себебін анықтауға көмектесу және арнаулы Microsoft технологияларының бұдан кейінгі жұмысындағы тұрақсыздықтардың алдын алу бойынша ұсыныстар беру.
- бизнесіңіздің ағымдағы және болашақ талаптары мен ақпараттық технология ортаңыздың теңшелімі бойынша толық мәліметтер беру.

- Premier Support қызметтерімен байланысты жеткізілетін материалдарды (мыс., қолдау көрсету мүмкіндігіне шолулар, жұмыс жағдайы тексерістері, жұмыс орындары, семинарлар, қатерлерді бағалау бағдарламалары және т.б.) пайдалану бойынша ұсыныстарды алдын ала құжатқа тіркеп отыру.
- қолдану және жұмыс әрекеттеріңізді Microsoft технологияларының жоспарланған және ағымдағы қолданысқа енгізілуімен бірізді етуге көмектесу.
- қолдау қызметкерлеріңіздің техникалық және жұмыстық дағдыларын жақсарту.
- Тағайындалған Microsoft технологиялары үшін ортаңыздың теңшелімі, апатты жағдайда қалпына келтіру, желі топологиясы және т.б. үшін қолдау көрсету мақсатында тұтынушыға арналған құжаттаманы жасауда және жүргізуде қолдау және көмектесу.

3.4.3 Арнайы қолдау

Арнайы қолдау: арнайы қолдау Microsoft қолдау көрсету туралы саясатында, http://support.microsoft.com/lifecycle, анықталғандай қолдану мерзімі аяқталған таңдаулы өнімдер мен қызмет бумаларына шектеулі, үздіксіз қолдау ұсынады. Арнайы қолдауы сатып алынған өнімдер (мен нұсқалары) және/немесе қызмет бумалары Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетіледі.

Арнайы қолдау бағдарламасына төленетін ақылар сіз Арнайы қолдау алғаш қолжетімді болған күні тіркелгендей есептеледі (мыс., Windows Server 2003 SP2 үшін Арнайы қолдау 2015 жылғы 15 шілдеде қолжетімді болған болса, бірақ 2015 жылғы 13 қазанға дейін тіркелмесеңіз, бағдарламаңыз үшін ақы 2015 жылғы 15 шілдеден бастап есептеледі). Арнайы қолдауға тіркелу ақылары қайтарылмайды және оны Стандартты арнайы қолдау және Маңызды арнайы қолдау бағдарламалары арасында тасымалдау мүмкін емес.

Қызметтерге тән алғы шарттар мен шектеулер:

- Сізде Арнайы қолдау қызметтеріне немесе жылдам түзетуге тапсырыстар бойынша қолдау көрсету үшін жеткілікті Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаттары бар қолданыстағы Premier санатты келісім болуы керек. Егер Premier Support санатты келісіміңіздің мерзімі бітсе немесе күші тоқтатылса, Арнайы қолдау қызметінің күші де сол күні тоқтатылады.
- Арнайы қолдау алмас бұрын, Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген тіркелген өнімдердің ең жаңа қызмет бумасын орнатып, пайдалануыңыз керек.
- Тізімделген өнімге (өнімдерге) арналған реттелетін қолдау көрсетуге қатысу және қауіпсіздік бюллетеньдері мен жаңартуларына кіру мақсатында құрылғы/дана санынан, тоқсан сайынғы орналастыру кезеңдерінен және көшіруді аяқтау күнінен тұратын толық көшіру жоспарын қамтамасыз ету қажет. Осы көшіру жоспарын қамтамасыз етпеуі реттелетін қолдау көрсету жеткізілімдеріне кіру мүмкінсіздігіне әкелуі мүмкін.
- Арнайы қолдау мағынасының аясында, «құрылғы» дегеніміз — тұтынушы нақты бір өнімнің қауіпсіздік жаңартуын қолданғысы келетін кез келген физикалық немесе виртуал құрал-жабдық. Құрылғылар саны физикалық құрылғылар санына емес, қауіпсіздік жаңартуы немесе жылдам түзету қолданылатын мәртелер санына тең болуға тиіс.
- Жалпы құрылғы/дана санына қолдау орны қосылған болса, жұмыс тапсырмада белгіленген қолдау орнында арнайы қолдау жеткізілімі қолжетімді болады.
- Жазбаша түрде басқаша келісілмесе, Арнайы қолдау тіркелген өнімдердің ағылшын тіліндегі нұсқасын ғана қамтиды. Егер екі тарап та ағылшыншадан басқа тілдегі қолдауға

келіссе, қолдау көрсету мерзімдері аударуға мүмкіндік беру үшін ұзартылуы мүмкін (бұл үшін локализация ақысы алынуы мүмкін).

- Тіркелу ақысына кіретін қауіпсіздік жаңартулары сатып алынған Арнайы қолдау түріне және тіркелген өнімге қарай төмендегідей анықталады:
    - **Стандартты арнайы қолдау:** Қолдау көрсету мерзімдері 2010 жылғы 1 қаңтарға *дейін* бітетін өнімдерге қолдау көрсетеді, Microsoft корпорациясының қауіпсіздікті қамтамасыз ету орталығы (MSRC) «Аса маңызды» немесе «Маңызды» деп анықтаған қауіпсіздік тұрғысынан осал жерлер де қамтылады.
    - **Стандартты арнайы қолдау:** Қолдау мерзімдері 2010 жылғы 1 қаңтардан *кейін* бітетін өнімдерге қолдау көрсетеді, MSRC «Аса маңызды» деп анықтаған қауіпсіздік тұрғысынан осал жерлер жаңартулары қамтылады. MSRC «Маңызды» деп бағалаған осалдықтар үшін қауіпсіздік жаңартуларын қосымша ақыға сатып алуға болады.
    - **Маңызды арнайы қолдау:** MSRC «Аса маңызды» деп бағалаған осалдықтар үшін қауіпсіздік жаңартуларын әр жаңарту, әр құрылғы үшін қосымша ақыға сатып алуға мүмкіндік береді. «Маңызды» деп бағаланған қауіпсіздік жаңартулары қамтамасыз етілмейді.
- Арнайы қолдаудың ең қысқа мерзімі — бір тоқсан. Тұтынушылар келесі есепшот ұсынылатын күннен кемінде 14 күн бұрын хабарлай отырып әр тоқсан сайын Арнайы қолдаудан бас тарта алады.
- Қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзетулер (мыс., уақыт белдеуі немесе жазғы уақыт мәселелері бойынша) де қосымша ақы үшін ұсынылуы мүмкін.
- Сіз белгілеп, атаған контактілер үшін қауіпсіздік жаңартуларына және қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзетулерге (қолжетімді болса) кіру мүмкіндігін сұрауға болады. Осы белгіленген контактілерге енгізілген кез келген өзгертулер жайлы хабарлауға келісім бересіз. Алдын ала жазбаша келісімсіз қауіпсіздік жаңартулары мен жылдам түзетулерді филиалы болып табылмайтын үшінші тараптарға таратуға болмайды.
- Арнайы қолдауға қосымша мүмкіндіктер, функциялар немесе дизайн өзгерістерін, не болмаса кепілдік бойынша қолдау сұрау мүмкіндігі кірмейді.
- Жылдам түзетулер үшін жіберген сұрауларыңызға жауап беру үшін коммерциялық тұрғыдан ақылға қонымды күш-жігерімізді жұмсағанымызбен, сіз қауіпсіздік жаңартуын немесе жылдам түзетуді, соның ішінде Аса маңызды және Маңызды қауіпсіздік жаңартуларын жасау немесе қауіпсіз емес ұсыну мүмкін болмайтын жағдайлар болуы мүмкін екенін мойындайсыз.
- Проблемаларды шешу бойынша қолдау үшін берілетін барлық сұраулар тағайындалған байланысатын тұлғаларыңыз тарапынан телефон арқылы жіберілуі керек.
- Егер Microsoft корпорациясынан тікелей реттелетін қолдау көрсетілімі сатып алынса, қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзетулерін және Microsoft қауымдық лицензиялау немесе Microsoft қызмет провайдері лицензиясы келісімімен алынған тізімделген өнімге (өнімдерге) қоса тізімделген өнімге (өнімдер) қолданбалы қауіпсіздік жаңартуларын қолдануға болады.

- Microsoft қызмет провайдерлерімен лицензиялық келісім бағдарламасы (SPLA) арқылы Windows Server пайдаланатын серіктестер өздеріне немесе тұтынушыларына реттелетін қолдау көрсетілімін сатып ала алмайды.
- Серіктеске фокусталған шешімдер үшін төмендегілер қолданылады:
    - Microsoft корпорациясы реттейтін қолдау көрсетілімі бойынша шығарылған жылдам түзетулер және қауіпсіздік жаңартулары Қолдау қызметтерін көрсету үшін қосалқы мердігерлік беру қосымшасы бар Microsoft серіктестері орнында болмайынша тек ішкі қолданысқа арналған.
    - Қауіпсіздік жаңартулары мен жылдам түзетулерге берілетін лицензиялық құқықтар Арнайы қолдау бойынша жылдам түзетулерді қайта тарату формасында анықталған жеке тұтынушылардың ішкі бизнес іс-әрекеттерімен шектеледі және әрі қарай қайта таратуға арналмаған.
    - Тұтынушы бағалары Қолдау қызметтерін көрсету үшін қосалқы мердігерлік беру қосымшасы бар Microsoft серіктестеріне тіркелген арнайы қолдау бойынша жылдам түзетулерді қайта тарату формасында анықталған әр жеке тұтынушыға қатысты. Сіз Microsoft корпорациясына төлеуге міндетті сома Арнайы қолдау бойынша жылдам түзетулерді қайта тарату формасында анықталған әр жеке тұтынушыға арналған барлық бағалардың қосындысына тең; ол барлық тұтынушыларыңызды жинақтау арқылы анықталмайды.
    - Орналастырылған қауіпсіздік жаңартуын (жаңартуларын) және жылдам түзетуін (түзетулерін) серіктес қолданысы тек серіктестің тікелей пайдасына арналған және үшінші тараптарға қосымша таратылмауы мүмкін.

3.4.4 Ұзартылған жылдам түзету қолдауы

Ұзартылған жылдам түзету қолдауы: Ұзартылған жылдам түзету қолдауы http://support.microsoft.com/lifecycle торабында анықталған Кеңейтілген қолдау сатысына енген Microsoft бағдарламалық жасақтамасы үшін қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзетулер сұрауға мүмкіндік береді.

Қызметтерге тән алғы шарттар мен шектеулер:

- Сізде жылдам түзетуге тапсырыс бойынша қолдау көрсету үшін жеткілікті Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаттары бар қолданыстағы Premier санатты келісім болуы керек. Егер Premier санатты қолдау туралы келісіміңіздің мерзімі бітсе немесе күші тоқтатылса, Ұзартылған жылдам түзету қолдауының күші де сол күні тоқтатылады.
- Қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзетулер үшін жіберген сұрауларыңызға жауап беру үшін коммерциялық тұрғыдан ақылға қонымды күш-жігерімізді жұмсағанымызбен, сіз қауіпсіздік жаңартуын жасау немесе ұсыну мүмкін болмайтын жағдайлар болуы мүмкін екенін мойындайсыз.
- Жылдам түзетулер сіздегі нақты проблеманы шешуге арналған және регрессиялық сынақтан өткізілмейді.
- Біздің алдын ала жазбаша келісімімізсіз Жылдам түзетулерді аффилиирленбеген үшінші тараптарға таратуға болмайды.

- Жұмысқа тапсырысыңызда анықталған тіркелген өнімнің ағылшыншадан басқа тілдегі нұсқалары үшін жылдам түзетулер жеткізу мерзімдері басқаша болуы және локализация үшін ақы алынуы мүмкін.
- Жылдам түзету сұралған уақытта Жұмысқа тапсырысыңыз бойынша Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаттары бар болуы керек.
- Біз қосымша мүмкіндіктер, функциялар, жаңартулар немесе дизайн өзгерістерін ұсынбаймыз. Біз тек тіркелген өнімнің істен шығуына, деректердің жоғалуына немесе өнімнің құжатта сипатталған функцияларынан басқаша жолмен едәуір ауытқуға себеп болатын ондағы проблемаларды шешеміз.

3.4.5 Premier Ultimate

Premier Ultimate: қажет болған жағдайда Проблемаларды шешу бойынша қолдау ұсыну үшін оқиғалардан кейінгі қызметтер бойынша көрсетілетін қызметтерді өзгертеді.

Қызметтерге тән алғы шарттар мен шектеулер:

- Premier Ultimate Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген контактілердің санымен ғана шектеледі.
- Premier Ultimate бағдарламасында тіркелгіңізді сақтап қалу үшін, бағалау қорытындысы жасалған соң 30 күн ішінде сіз немесе Microsoft бастаған бағалауларда анықталған қандай да бір мәселелерді жоюға коммерциялық тұрғыдан ақылға қонымды барлық әрекеттерді жасауға келісесіз.
- Кез келген бір тарап Premier Ultimate санатты қызмет көрсету келісімін 60 күн бұрын жазбаша хабарлай отырып немесе тараптардың бірі мәселелерді жоймаған жағдайда 30 күн бұрын жазбаша хабарлай отырып бұзуға құқылы.
- Келісімнің күші мәселені жоймау себебінен тоқтатылмаған жағдайда, келісімнің күшін мерзімінен бұрын тоқтатқан Premier Ultimate санатты тұтынушылар пайдаланылмаған қызметтер үшін пропорционал түрде есептелген өтемақы алады.
- Premier Ultimate кейбір қолдау орындарында қолжетімді болмауы мүмкін.

3.4.6 Үшінші деңгейлі қолдау

Үшінші деңгейлі қолдау: Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген Microsoft технологиялары бойынша Проблемаларды шешу туралы сұрауларыңызға жауап беретін анықталған өнім саласында немесе салаларында ең көп тәжірибесі бар Microsoft корпорациясының мамандарына тікелей хабарласу мүмкіндігі.

Қызметтерге тән алғы шарттар мен шектеулер:

- Үшінші деңгейлі қолдау тобына жіберілетін Проблемаларды шешу туралы сұраулар бойынша сұрау үшін басты жауапкершілік Үшінші деңгейлі қолдау тобында қалғанымен, мәселені шешу үшін стандартты өнім бойынша қолдау көрсететін мамандардың ресурстары қажет болуы мүмкін.
- Үшінші деңгейлі қолдау сағаттарын стандартты Проблемаларды шешу бойынша қолдау қызметтеріне қолдануға болады, алайда стандартты Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаттарын Үшінші деңгейлі қолдау туралы сұрауларға қолдануға болмайды.

- Үшінші деңгейлі қолдау тобының жұмыс сағаттары мен үшінші деңгейлі қызметтің нарықта болу-болмауы әр елде әртүрлі болады. Егжей-тегжейлерін білу үшін, Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджерге хабарласыңыз.
- Бұл қызмет тіркелу ақысын талап етеді, Проблемаларды шешу бойынша қолдауыңызды толықтырады және ол барлық қолдау орындарында бола бермейді.
- ПШҚ сағаттарымен бірге үшінші деңгейлі қолдау пайдаланылса, үшінші деңгей төлемі жинақталған ПШҚ сағаттарының жалпы санына негізделуі мүмкін.

3.5 Кеңейтілген шешімдер

Кеңейтілген шешім бумалары белгілі бір Microsoft өнімі немесе тұтынушының АТ жүйесі үшін қосымша қолдау ресурстарын қамтамасыз етеді.

3.5.1 Premier Mission Critical

Premier Mission Critical (PMC): Жұмысқа тапсырысыңызда көрсетілген аса маңызды мәселені шешу міндетіңіздің бір бөлігі болып табылатын Microsoft өнімдерінің анықталған жиынына жоғары деңгейлі қолдау көрсетеді. PMC қолдау қызметтерінің дербестелген бағдарламасын ұсынады, қосымша ақыға алынады және Жұмысқа тапсырысыңызда сілтеме жасалған Қосымшада анықталады.

3.6 Серіктестерге арналған шешімдер

Серіктестерге арналған шешімдер: Microsoft серіктестері үшін бұл шешім серіктес тұтынушыларының Қызметтерді көрсету үшін қосалқы мердігерлік беру қосымшасында сипатталған қолдау қызметтеріне қол жеткізуге мүмкіндік береді. Мұндай қызметтерді Microsoft сіздің атыңыздан көрсетеді. Бұл қызметті қолданыстағы Қолдау қызметтерін көрсету үшін қосалқы мердігерлік беру қосымшасы бар Microsoft серіктестері пайдалана алады. Қосымша ақпарат алу үшін, Microsoft қызметтерді көрсету жөніндегі өкілдеріне хабарласыңыз.

3.7 Жаһандық қолдау шешімдері

Жаһандық қолдау шешімдері: Premier Global нұсқасында бір немесе бірнеше қолдау орнында Premier support қызметін қолдануға болады. Төменде сипатталғандай Premier Global қызметі Теңшелмелі буманың бөлігі ретінде қолжетімді болады.

- **Хост:** бұл — Microsoft компаниясымен Premier Global қызметтері бойынша келісімшарт жасалған қолдау орны. Басқа жағдайлар көрсетілмесе, белгіленген немесе арналған қолдау көрсету жөніндегі менеджердің қолдау орны осы болады.
- **Деректі жіберу бағыты:** бұл — Хостты қолдау орнынан басқа қызметтерді пайдалану үшін Кәсіпорын қызметтерінің жұмыс тапсырмасында белгіленген қолдау орны.

Проактивтік қызметтер, оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер, қызметті жеткізуді басқару және кеңейтілген қызметтер осы қызметтер сипаттамасында сипатталғаны бойынша келесі өзгертулермен көрсетіледі.

- **Алдын ала көрсетілетін қызметтер:** Проактивтік қызметтерді жұмыс тапсырмасында көрсетілген бір белгіленген қолдау орнынан басқа белгіленген қолдау орнына тасымалдауға болады.

- **Оқиғалардан кейін көрсетілетін қызметтер:** Хостты қолдау орнында Проблеманы шешу бойынша қолдау (PRS) барлық сағаттарын сатып алуды таңдауға болады. Бұл Жинақталған проблемаларды шешу сағаттары деп аталады. ПШҚ сағаттарын жұмыс тапсырмасында көрсетілген бір белгіленген қолдау орнынан басқа белгіленген қолдау орнына тасымалдауға болады.

Белгіленбеген қолдау орындарындағы қызметкерлерге арнайы қолдау орны үшін белгіленген проактивтік және проблеманы шешу бойынша қолдау қызметтеріне қашықтан қатысуға рұқсат бере аламыз. Мұндай қатысу түрі қызметтің қолжетімділігіне байланысты рұқсат етіледі.

Қызметтер көрсету жөніндегі менеджер: Global қызмет көрсету жөніндегі менеджер белгіленген немесе арнаулы ресурс болады және 3.3.2 тарауында көрсетілгендей Кеңейтілген қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз етеді. Сонымен қатар бұл ресурс бірнеше елге көрсетілетін қызметтерді үйлестіру және есептерді басқару мүмкіндіктерін қамтамасыз етеді.

Қызметтерге тән алғы шарттар мен шектеулер:

- **Тариф айырмашылықтары:** Проактивтік және проблеманы шешу бойынша қолдау қызметтерінің тарифтері елге байланысты өзгеруі мүмкін. Microsoft компаниясы кез келген тариф айырмашылықтары үшін есеп-шот беру немесе сағат бойынша қызмет көрсету кезінде елдер арасындағы кез келген тариф айырмашылықтарына қатысты мәселені шешу үшін сағаттарды өзгерту құқығын өзіне қалдырады.
- Қажет болған жағдайда, Office 365 және Microsoft Azure жазылымдары қамтамасыз еткен ПШҚ барлық белгіленген қолдау орындары үшін қолжетімді болады.
- **Есепшотты біріктіру:** басқа жағдайлар көрсетілмесе, сізге жұмыс тапсырмаңызда көрсетілген барлық қолдау орындарының төлемдері бойынша тек бір есеп-шот жіберіледі. Есеп-шот сіз белгілеген қолдау орнына жеткізіледі. Егер болса, салықтар жеткізілетін қолдау орнына байланысты орнатылады және тиісті түрде есеп-шотыңызға қосылады. Кез келген қосымша салыққа тек сіз жауаптысыз.
- Қолдау орындағы қолжетімді қызметтерге шектеулер немесе өзгертулер қолданылуы мүмкін.
- **Есеп-шотты біріктірудің ерекше жағдайлары:** Үндістан республикасына, Жапония, Қытай халық республикасына, Қытай республикасына (Тайван) және Корея республикасына көрсетілетін қызметтердің Кәсіпорын қызметтерінің бөлек жұмыс тапсырмасы болуы және көрсетілген қолдау орнына жеткізілген қызметтердің тізімі тапсырмада берілуі тиіс. Қызметтер бойынша есеп-шот беріледі және сол елдегі қолдау орнына жеткізіледі және кез келген жергілікті салық қолданылатын есеп-шотқа енгізіледі.

3.8 Қосымша ережелер мен шарттар

Premier қызметтерінің барлығы мынадай алғы шарттар мен болжамдар негізінде көрсетіледі:

- Сізден біз сұраған проблеманы анықтау және шешу әрекеттерін орындау талап етілуі мүмкін. Бұларға желіні тіркеу әрекетін орындау, қате туралы хабарларды түсіру, теңшелім ақпаратын жинау, өнім теңшелімдерін өзгерту, бағдарламалық жасақтаманың жаңа нұсқаларын немесе жаңа құрамдас бөліктерді орнату немесе процестерді өзгерту әрекеттері кіруі мүмкін.

- Деректеріңіздің сақтық көшірмесін жасауға және апаттық қателер нәтижесінде жоғалған немесе өзгерген файлдарды қалпына келтіруге сіз жауаптысыз. Сондай-ақ, сіз бағдарламалық жасақтамаңыз бен деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігін қорғауға қажетті іс рәсімдерін қолдануға да жауаптысыз.
- Жазбаша түрде басқаша көрсетілмесе, барлық қызметтер Жұмысқа тапсырысыңыздағы тізімде берілген еліңіздегі орындарға қашықтан көрсетіледі. Егер орындар бірнеше елде анықталса, сіз қызметтерді тағайындалған Жаһандық қызметтер көрсету жөніндегі менеджерден аласыз және бұған әр жаһандық қызмет көрсету орнындағы Қызметтер ресурсы кіруі мүмкін. Жұмысқа тапсырыста тағайындалған жаһандық қолдау орындарыңыздың әрқайсысында көрсетілетін қызметтер сипатталады.
- Жұмыс орындарына бару өзара келісілген және алдын ала төленбеген жағдайда, біз сізге себепті жолсапар мен қонақ үй шығындарына есепшот жібереміз немесе сіздің сұрауыңыз бойынша шығындарды жабу үшін Проблеманы шешу бойынша қолдау сағаттарынан балама санды шегереміз.
- Барлық қызметтер жазбаша түрде басқаша келісілмеген жағдайда Microsoft қызметтері көрсетілетін жерде қолданылатын тілде немесе ағылшын тілінде көрсетіледі.
- Жұмысқа тапсырыста, осы Қызметтердің сипаттамасына Қосымшада басқаша көрсетілген болмаса немесе http://premier.microsoft.com мекенжайындағы Microsoft Premier Online веб-торабында әдейі алынып тасталған болмаса, біз http://microsoft.com/licensing/contracts торабында (немесе Microsoft анықтайтын оның құқығын жалғастыратын торапта) Microsoft ара-тұра жариялап тұратын Өнімдер тізімінде анықталатын сатуға шығарылған, жалпыға қолжетімді Microsoft өнімдерінің барлық нұсқаларына қолдау көрсетеміз. Осы Қызметтердің сипаттамасында Ұзартылған жылдам түзету қолдауы ретінде немесе Жұмысқа тапсырысыңызға тіркелген Қосымшада сипатталған мұндай қолдауды сатып алмасаңыз, қауіпсіздікпен байланысты емес жылдам түзету қолдауы http://support.microsoft.com/lifecycle торабында анықталған Ұзартылған қолдау сатысына енген Microsoft өнімдеріне көрсетілмейді.
- Тіркелген Қосымшада басқаша ескерілмеген болса, алдын ала шығарылған және бета нұсқалы өнімдерге қолдау көрсетілмейді.
- Барлық қызметтер, соның ішінде Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі ішінде сатып алынған қандай да бір қосымша қызметтер, қолданыстағы Жұмысқа тапсырысыңыздың мерзімі ішінде пайдаланылмаған жағдайда күшінен айырылады.
- Егер сіз қызметтің бір түріне тапсырыс беріп, оны басқа біріне ауыстырғыңыз келсе, оның балама құнын пайдалануға болатын және Қызметтерді көрсету жөніндегі менеджеріңізбен келісілген басқа бір қызметке қолдануыңызға болады.
- Қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты жоспарланады және ең төменгі тіркелу деңгейлеріне қол жеткізілмеген жағдайда семинарлар өткізілмеуі мүмкін.
- Сіздің сұрауыңыз бойынша, біз проблемаларды талдау үшін сіздің жүйеңізге қашықтан қосылу арқылы кіреміз. Біздің қызметкерлеріміз тек сіз рұқсат берген жүйелерге кіреді. Қашықтағы байланыс арқылы көмекті пайдалану үшін, бізге тиісті қол жеткізу мүмкіндігі мен қажетті жабдықты беруіңіз керек.
- Кейбір қызметтерді көрсету үшін реттелетін деректеріңізді сақтауымызды, өңдеуімізді және кіруімізді талап етуі мүмкін. Бұл әрекетті орындаған кезде деректерді қорғау саясаттар мен процестерімізге сәйкес Microsoft компаниясы мақұлдаған

технологияларды пайдаланамыз. Егер Microsoft компаниясы мақұлдамаған технологияларды пайдалануымызды сұрасаңыз, реттелетін деректеріңіздің тұтастығы мен қауіпсіздігі үшін тек сіз жауапты болатыныңызды және Microsoft мақұлдамаған технологияларды пайдаланған үшін Microsoft компаниясы жауапты болмайтынын түсінесіз және келісесіз.

- Егер сіз бұрын жоспарланған қызметтен бас тартуды сұрасаңыз, бас тарту немесе қайта жоспарлау жеткізудің бірінші күнінен кемінде 14 күн бұрын орындалмаса, Microsoft корпорациясы өз ұйғаруы бойынша бас тарту ақысын қызмет бағасының 100 %-на дейін шегеруі мүмкін.
- Қолдау бумаңызға сатып алу, Бағдарламалық жасақтаманың кепілдігі аясындағы оқиғаларды түрлендіру арқылы қосымша қызметтер қосқанда, жеткізуді жеңілдету үшін қызметтердің көрсетілуін басқарудың тиісті деңгейінің қосылуын талап етуіміз мүмкін.
- Бағдарламалық жасақтаманың кепілдігі аясындағы оқиғаларды тек Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаттарына немесе Үшінші деңгейлі қолдауға түрлендіруге болады. Еліңізде қосымша қызметтер көрсетілуі мүмкін. Егжей-тегжейлерін білу үшін Қызмет көрсету жөніндегі менеджерге хабарласыңыз.
- Қолдау қызметтері сіздің меншігіңіздегі немесе Microsoft меншігіндегі кодқа қатысты кеңестер мен нұсқаулар берумен шектеледі.
- Сіз бізге қол жеткізуге рұқсат беретін Microsoft корпорациясына тиесілі емес жалғыз код өзіңіздің меншігіңіздегі код болатынына келісесіз.
- Қолдау қызметі үлгілік кодтан басқа ешқандай түрдегі код бермейді.
- Сатып алынған қызметтерге ең аз платформа талаптары болуы мүмкін.

Тиісті Қосымшаларда қосымша алғы шарттар мен болжамдар көрсетілуі мүмкін.

3.9 Сіздің жауапкершілігіңіз

Premier Support қызметінің артықшылықтарын оңтайландыру үшін, барлық Қосымшаларда көрсетілгендерге қоса төмендегідей міндеттерді де орындауыңыз шарт. Төмендегі міндеттерді орындамау салдарынан қызмет көрсету кезінде кідірістер туындауы мүмкін:

- Жұмысқа тапсырысыңызда аталған контактілерді тағайындайсыз және олардың бірі Тұтынушыны қолдау менеджері («ТҚМ») болады. ТҚМ тобыңызға басшылық етуге және сіздің қолдау іс-әрекеттеріңіздің барлығын және бізге қолдау қызметі бойынша сұраулар жіберудің ішкі процесін басқаруға жауапты. Әрбір контактіге Microsoft Premier Online веб-торабына кіру, қолдау мәселесін жіберу және Microsoft қызметтер көрсету тобына хабарласу үшін жеке тіркелгі нөмірі беріледі. Аталған контактілерге қоса, сіз топ контактілерінің төмендегідей екі түрін де анықтауыңызға болады:
    - Контактінің бір түрі ақпарат мазмұны мен қолдау бойынша сұраулар жіберу мүмкіндігі үшін Microsoft Premier Online веб-торабына кіру рұқсатын беретін ортақ тіркелгі идентификаторын алады.
    - Контактінің екінші түрі тек ақпарат алу үшін Microsoft Premier Online веб-торабына кіру рұқсатын беретін ортақ тіркелгі идентификаторын алады.
- Жұмыс тапсырмаңызда белгіленген контактілерге енгізілген кез келген өзгертулер жайлы хабарлауға келісім бересіз.

- Сіз өзіңіз сатып алған қызмет көрсету деңгейіне қарай қызметтерді пайдалануды жоспарлау үшін бізбен жұмыс істеуге келісесіз.
- Сіз алдын ала көрсетілетін қызметтер туралы сұрауларыңызды барлық қажетті/тиісті деректерімен бірге қолданыстағы Жұмысқа тапсырыстың мерзімі бітетін күннен кемінде 60 күн бұрын жібересіз.
- Мүмкін болған жағдайда, сіз қызметтерге қатысты кейде беруіміз мүмкін тұтынушының қанағаттануы туралы сауалнамаларымызға жауап беруге келісесіз.
- Сіз біздің қызмет көрсету тобымызға (жұмыс орнында болуы тиісті қызметкерлерімізге) ішкі жүйелеріңіз бен диагностикалық құралдарыңызға кіру рұқсатымен бірге дұрыс телефон және жылдамдығы жоғары Интернетке кіру мүмкіндігін қамтамасыз етуге келісесіз.
- Сіздің қызметкерлеріңіз немесе мердігерлеріңіз жұмсаған барлық іссапар мен шығындар үшін сіз жауаптысыз.
- Қызмет көрсету жөніндегі менеджер сатып алынған қызметке тән басқа жауапкершіліктерді орындауды сұрауы мүмкін.

4 Құжатқа енгізілген өзгерістер

Осы ағымдағы нұсқаға төмендегідей маңызды толықтырулар мен өзгертулер енгізіліп, одан төмендегідей маңызды мәтін алынып тасталды:

2016 жылғы қаңтар

Толықтырулар:

- 3.3.1: Бағалау бағдарламасының қызмет түрі
- 3.4.2: Арнаулы қолдау инженериясы үшін қолдау орнына қатысты түсіндірме
- 3.4.3 Арнаулы қолдау үшін қолдау орнына қатысты түсіндірме
- 3.4.3: Атаулы контактілерге арналған қауіпсіздік жаңартулары мен жылдам түзетулерге кіру мүмкіндігін сұрау.
- 3.4.5: Premier Ultimate үшін қолдау орнына қатысты түсіндірме
- 3.4.6: Үшінші деңгейлі қолдау үшін қолдау орнына қатысты түсіндірме
- 3.7: Жаһандық қолдау шешімдері
- 3.8: Тұтынушы деректерін сақтау, өңдеу және оған кіру.
- 3.9: Жұмыс тапсырмасындағы атаулы контактілерге енгізілген өзгертулер туралы хабарландыру.

Өзгертулер:

- 3.3.2: Қызмет көрсету жөніндегі менеджер талабының түсіндірмесі. Бағдарламаны әзірлеу жөніндегі менеджер (ADM) тілін тексеру.

Қазан, 2015 ж.

Толықтырулар:

- 2.3.2: Жаңа модульдер – жоба портфелін оңтайландыру; бағдарлама портфелін оңтайландыру
- 3.3.2: Қызмет көрсетілімін басқару бойынша бағдарламаны әзірлеу жөніндегі менеджер (ADM) рөлінің сипаттамасы
- 3.7: 18-жинақ: Платформа талаптары тілі

Өзгертулер:

- 2.1: Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы және бизнеске дайын бұлт кестесі сипаттамасының жаңартулары
- 2.2.2: ESP бизнеске дайын бұлт жұмысы кестесі – өзгертілген ұсыныс фазалары
- 2.3: Кәсіпорын стратегиясы бағдарламасы және өзгертілген қызметтердің сипаттамасы
- 2.3.2: Модуль сипаттамасы өзгерістері:
    - Құнды анықтау бойынша семинар

    - Архитектуралық опциялар мен ұсыныстар
    - Құнды жоспарлау
    - Бизнес ісін дамыту
    - Қабылдау мен өзгерістерді қадағалау
    - Құнды басқару
    - Бағдарламаны басқару, тәуекелдерді және сәйкестікті (GRC) басқару
- 3.2.1: 3.4 бөліміндегі жылжытылған жеделдетілген бумалар сипаттамасы
- 3.3.1: Желіден тыс бағалау: қашықтағы жеткізілімге қосылған опция
- 3.3.1 Жергілікті жылдамдатқыш: жаңарту көмегіне қосылған опция
- 3.3.3 Проблеманы шешу бойынша қолдау (PRS): оқиға елеулілігіне реттелген тіл 3.4.3 Реттелетін қолдау: көшіру жоспары талаптарының жаңартуы

Алынып тасталған мәтін:

3.3.2: Өнім ауқымы бөлімі – SDM қызметтері бөлімдеріне біріктірілген онлайн қызметтер әрекеттері

2015 жылғы шілде

Толықтырулар:

- 2.1: ESP бизнеске дайын бұлт жұмысы түрлері
- 2.2.2: ESP бизнеске дайын бұлт бумалары
- 2.3: ESP және қызметтер сипаттамасы: бизнеске дайын жұмыс модульдеріне анықталған ұсыныс
- 3.3.2: Негізгі SDM қызметтері: «Ақпараттық қызметтер»
- 3.8: Жаңа тұтынушы жауапкершілігі

Өзгертулер:

- 2.3.2: Кәсіпорын стратегиясы қызмет модульдері сипаттамасының жаңартулары
- 2.4: Кеңес беру қызметтеріне көрсетілген ESP
- 3.1: Кеңейтілген шешім бумалары: «теңшелетін бумамен қолжетімді» қосылған
- 3.1: Әзірлеушілерге арналған бумалар қосылды
- 3.3.1: Бағалау қызметтері: - Қызмет ретіндегі RAP; операциялар қызметтері: POP
- 3.3.2: Қызмет көрсетілімін басқару – ADM қосылған
- 3.3.2: Барлық онлайн қосылған SDM әрекеттерінің сілтемелері SDM өнім ауқымынан кейін бөлек бөлімге жылжытылған; жойылған MIRP сілтемесі; қосылған қызмет шолуы тілі
- 3.4.2: Реттелетін қолдау – алғышарттар және шектеулер жаңартулары; серіктеске фокусталған, қосылған шешім ақпараты

Алынып тасталған мәтін:

- 2.3.2: Кәсіпорын стратегиясының қызмет көрсету модульдері

    - Мобильді жұмыс күшін жұмылдыру
    - Деректер орталығын жаңарту
    - Деректер платформасын жаңарту
- 3.3.1: Бағалау қызметтері – Қызмет түріндегі тәуекелдерді және денсаулықты сараптау бағдарламасы (RAP)
- 3.3.3 Azure және O365 сілтемелері

2015 жылғы қаңтар

Толықтырулар:

- 3.5: Серіктестерге арналған шешімдер

Өзгертулер:

- 3.4: Арнайы қолдау

Алынып тасталған мәтін:

- 3.6: Ықтимал тасымалдау көзі ретінде қолжетімді MSDN Техникалық қолдау оқиғалары

Қыркүйек 2014 ж.

Толықтырулар:

- 2.3.2: Модульдер
    - Мобильді жұмыс күшін жұмылдыру
    - Деректер орталығын жаңарту
    - Деректер платформасын жаңарту
- 2.4: Жұмыс орындағы бару туралы ақпарат
- 3.1: Әзірлеушілерге арналған бумалар қосылды
- 3.2.1: Жеделдетілген бума
- 3.3.1: Операциялық қызмет түріндегі жергілікті көмек
- 3.3.2: Желіге қосылу мүмкіндігімен қызметтердің көрсетілуін басқару
- 3.3.3: Қажет болған жағдайда онлайн қызметтер үшін Проблемаларды шешу бойынша қолдау

Өзгертулер:

- 2.0: «Enterprise Architect» атауы «Microsoft Architect» болып өзгертілді
- 2.3.2: Модуль сипаттамасы жаңартылды
- 3.3.1: Процесті жақсарту және тұрақтандыру қызметтері Пайдалану қызметтеріне біріктірілді

- 3.3.1: Арнайы алдын ала көрсетілетін қызметтер пайдалану қызметтерін пайдалану етіп жаңартылды
- 3.3.2: Алдын ала қызметтердің көрсетілу мерзіміне шолу Бастапқы бағалау етіп өзгертілді
- 3.4.4: Premier Ultimate анықтамасына өзгерістер енгізілді
- 3.6: Қосымша ережелер мен шарттарға бастапқы код шарттары қосылды
- 3.6: Ықтимал тасымалдау көзі ретінде қолжетімді MSDN Техникалық қолдау оқиғалары

Алынып тасталған мәтін:

- 3.2.2: Premier Support for Azure (қазір Желіге қосылу мүмкіндігімен қызметтің көрсетілуін басқаруға қосылды)
- 3.4.4: Әзірлеушілерге арналған Premier Support қызметіне енді қызмет көрсету бумасы ретінде анықтама берілді
- 3.5.2: Premier Azure бойынша жылдам жауап

2014 жылғы шілде

Толықтырулар:

- 3.3.1: Қызметке қосымша түріндегі Тәуекелдерді және денсаулықты сараптау
- 3.3.1: Желіден тыс бағалау

Өзгертулер:

- 3.2.1: «Premier Core» анықтамасындағы «20 Проблемаларды шешу бойынша қолдау сағаты» тіркесіне «дейін» сөзі қосылды
- 3.3.1: «Алдын ала бақылау» мәтіні «Бағалау қызметтері» бөлімінен «Процесті жақсарту қызметтері» бөліміне (барлығы 3.3.1 бөлімінің ішінде) ауыстырылды
- 3.3.2: «Қызметтердің көрсетілуін басқару» анықтамасына «немесе Қолдау тіркелгісі менеджері (ҚТМ)» мәтіні қосылып, ұзартылды
- 3.4.2: «Арнайы қолдау алғы шарттары мен болжамдары» мәтініне «Қолдау көрсетілетін өнім деңгейіне ауысу үшін көшу жоспарыңызды (күндерді, құрылғылардың санын және негізгі кезеңдерді көрсете отырып) беруіңіз және жүргізуіңіз керек» деген сөйлем қосылып, көшу жоспарын беруге және жаңартуға қойылатын қосымша талаптар туралы қосымша ақпаратпен жаңартылды
- 3.5.2: «Premier Support for Windows Azure» атауы «Premier Support for Azure» деп өзгертіліп, «бұлт негізіндегі әзірлеу жинағы» бөліміне қосылған өнімдердің мысалдарының тізімі алынып тасталды
- 3.6: «Қызметтер ресурстардың қолжетімділігіне байланысты жоспарланады» деген сөйлемге «және ең төменгі тіркелу деңгейлеріне қол жеткізілмеген жағдайда семинарлар өткізілмеуі мүмкін» деген мәтін қосылып, ұзартылды.
- 3.6: Бас тарту саясаты 30 күн бұрын хабарлау мерзімінен (АҚШ-тан тыс жерлерде) 14 күнге өзгертілді

Алынып тасталған мәтін:

- Қалпына келтіруді атқару қызметтері (бұрын 3.3.1 бөлімінде сілтеме берілген болатын)

2013 жылғы қазан

Өзгертулер:

- 2.3.2: «Кәсіпорын келісімінің құны бойынша жол картасы» атауы «Технология құны бойынша жол картасы» етіп өзгертілді

Алынып тасталған мәтін:

- Кәсіпорын стратегиялық форумы (бұрын 2.21 және 2.31 бөлімдерінде сілтеме берілген болатын)
- Стратегиялық брифингтер (бұрын 2.21 және 2.31 бөлімдерінде сілтеме берілген болатын)

© 2015, Microsoft Corporation. Барлық құқықтар қорғалған. Бұл материалдарды Microsoft Corp. корпорациясының тікелей рұқсатынсыз қандай да бір жолмен пайдалануға немесе таратуға қатаң тыйым салынады.

Microsoft және Windows — Microsoft Corporation корпорациясының АҚШ-тағы және/немесе басқа елдердегі тіркелген сауда белгілері.

Осы құжатта аты аталған шын компаниялар мен өнімдердің атаулары тиісті меншік иелерінің сауда белгілері болуы мүмкін.