Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft për Ndërmarrjet (USSD)

Janar 2025

Tabela e përmbajtjes

1 Rreth këtij dokumenti 3
2 Shërbimet për mbështetjen dhe suksesin e klientëve 4
2.1 Mënyra e blerjes 4
2.2 Zbritja fleksibël 5
2.3 Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft për Ndërmarrjet 5
2.4 Shërbimet e rëndësisë së lartë 15
2.5 Zgjidhjet e përmirësuara 24
2.6 Programi për shumë shtete i unifikuar 31
Hyrje 31
Përmbledhje e strukturës së programit 31
Kriteret dhe kushtet e përgjithshme shtesë të mbështetjes për shumë shtete 32
2.7 Kushtet e përgjithshme shtesë 33
Shtojca A: Grafikët e llojeve të nivelit të rëndësisë 37
Shtojca B: Shërbimet e menaxhimit të suksesit 44

1 Rreth këtij dokumenti

Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft për Ndërmarrjen jep informacione mbi shërbimet e mbështetjes që janë të disponueshme për t'u blerë nga Microsoft. Është e rëndësishme të njiheni me përshkrimet e shërbimeve që blini, duke përfshirë kushtet paraprake, mohimet e përgjegjësisë, kufizimet dhe përgjegjësitë e klientit. Shërbimet që blini do të renditen në Urdhrin tuaj të punës të shërbimeve për ndërmarrjen (Urdhri i punës) ose në një Deklaratë tjetër të zbatueshme për shërbimet që i referohet këtij dokumenti dhe e përfshin atë.

Kini parasysh se shërbimet e renditura në këtë dokument nuk janë të gjitha të disponueshme në të gjithë botën. Për të përcaktuar se cilat shërbime janë të disponueshme për blerje në zonën tuaj lokale, kontaktoni përfaqësuesin e Microsoft. Shërbimet e disponueshme janë objekt i ndryshimeve.

2 Shërbimet për mbështetjen dhe suksesin e klientëve

Shërbimet e Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft për Ndërmarrjen (shërbimet e mbështetjes) janë një grup gjithëpërfshirës shërbimesh të mbështetjes që mund t'ju ndihmojnë të përshpejtoni rrugën tuaj për në renë kompjuterike, të optimizoni zgjidhjet tuaja për TI-në dhe të shfrytëzoni teknologjinë për të realizuar mundësi të reja biznesi në cilëndo fazë të ciklit të jetës të TI-së. Shërbimet tona të mbështetjes janë përshtatur për të plotësuar nevojat tuaja specifike dhe për t'ju ndihmuar që ta shfrytëzoni në maksimum investimin tuaj te Microsoft. Shërbimet tona të mbështetjes përfshijnë:

- **Shërbimet proaktive:** Këto shërbime janë krijuar për të përmirësuar integritetin e infrastrukturës dhe operacioneve tuaja të TI-së.
- **Shërbimet e menaxhimit të suksesit:** Ky shërbim është krijuar për të lehtësuar planifikimin dhe zbatimin.
- **Shërbimet për zgjidhjen e problemeve**: Këto shërbime japin 24 orë në ditë, 7 ditët e javës, zgjidhje të problemeve sipas përparësisë për të minimizuar ndërprerjen e funksionimit dhe për të garantuar reagimin e shpejtë.

2.1 Mënyra e blerjes

Shërbimet e mbështetjes janë të disponueshme si Paketë bazë, me Shërbime proaktive, Shërbime të rëndësisë së lartë dhe zgjidhje të përmirësuara, të cilat ofrohen për blerje sipas një marrëveshjeje ekzistuese për Paketën bazë të listuar në Urdhrin e punës të shërbimeve për ndërmarrjen. Detajet e çdo pakete përshkruhen më poshtë:

- **Paketa bazë:** Kjo paketë përfshin shërbimet tona themelore të mbështetjes.
- **Shërbimet proaktive:** Këtu përfshihen shërbimet e mbështetjes shtesë që mund të shtohen në Paketën bazë sipas nevojës.
- **Shërbimet e rëndësisë së lartë**: Një kombinim shërbimesh proaktive dhe reaguese që mbulojnë një ngarkesë pune, ngjarje ose një produkt specifik të Microsoft që mund t'i shtohet Paketës bazë sipas rastit.
- **Zgjidhjet e përmirësuara**: Këtu përfshihen përvojat dhe zgjidhjet për mbështetjen e thelluar që mund të shtohen në Paketën bazë sipas nevojës.

Kini parasysh se shërbimet e disponueshme për t'u blerë sipas marrëveshjes ekzistuese të Paketës bazë listohen në Urdhrin e punës të shërbimeve për ndërmarrjen. Nëse keni pyetje se cilat shërbime janë të disponueshme për t'u blerë, kontaktoni përfaqësuesin e Microsoft.

Tabela 1 - Përkufizimet e shërbimeve të mbështetjes

Artikulli	Përkufizimi
Paketa bazë	Një kombinim i shërbimeve proaktive, reaguese, si dhe të menaxhimit të suksesit dhe të ofrimit, të cilat mbështesin produktet dhe/ose Shërbimet në linjë të Microsoft që përdoren brenda organizatës suaj.
Shërbimet proaktive	Shërbimet e mbështetjes shtesë, duke përfshirë Shërbimet proaktive janë të disponueshme për t'iu shtuar Paketës suaj

	bazë gjatë afatit të Urdhrit tuaj të punës dhe tregohen me "+" nëpër këtë seksion.
Shërbimet e rëndësisë së lartë	Një kombinim shërbimesh proaktive dhe reaguese, të cilat mbulojnë një ngarkesë pune, ngjarje ose një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit, janë të disponueshme për t'iu shtuar Paketës bazë të mbështetjes gjatë afatit të Urdhrit tuaj të punës dhe tregohen gjithashtu me "+" në këtë seksion.
Zgjidhjet e përmirësuara	Shërbimet e mbështetjes, të cilat mbulojnë një produkt specifik të Microsoft ose sistem TI të klientit, janë të disponueshme për t'iu shtuar Paketës bazë të mbështetjes gjatë afatit të Urdhrit tuaj të punës dhe tregohen gjithashtu me "+" nëpër këtë seksion.
Programi për shumë shtete	Programi për shumë shtete për Unified ju ofron mundësi për shpërndarjen dhe kontraktimin e shërbimeve në vendet e dëshiruara, siç përshkruhet në Urdhrin tuaj të punës (ose Urdhrat e punës). Referojuni seksionit 2.6 për më shumë informacione mbi mbështetjen për shumë shtete.

2.2 Zbritja fleksibël

Zbritja fleksibël është një pjesë fleksibël e çmimit të listës së paketës suaj bazë që mund të zbatohet për blerjen e Shërbimeve të rëndësisë së lartë, shërbimeve proaktive, zgjidhjeve të përmirësuara, krediteve proaktive ose shërbimeve të përshtatura proaktive në momentin e blerjes së shërbimeve. Përfaqësuesi i Microsoft do të japë më shumë detaje se si të zbatohet Zbritja fleksibël në marrëveshjen tuaj.

Kushtet e mëposhtme zbatohen për caktimin e Zbritjes suaj fleksibël:

- **Kreditet proaktive ose shërbimet e përshtatura proaktive:** Deri në 20% ose 50 000 dollarë amerikanë, cilado të jetë më e lartë, e Zbritjes suaj të caktuar fleksibël mund të zbatohet për blerjen e Krediteve proaktive ose shërbimeve të përshtatura proaktive.
- **Shuma e caktuar vjetore:** Zbritja fleksibël caktohet vjetore dhe të gjitha shërbimet për të cilat është zbatuar Zbritja fleksibël duhet të përdoren gjatë afatit të zbatueshëm vjetor.
- **Shërbimet e menaxhimit të suksesit:** Zbritja fleksibël nuk mund të përdoret për shërbimet e Menaxhimit të ofrimit të shërbimeve, siç përcaktohet këtu.
- **Shkëmbimi i shërbimeve:** Nëse keni porositur një lloj shërbimi me Zbritje fleksibël dhe dëshironi ta shkëmbeni me një lloj tjetër shërbimi, mund të zbatoni një vlerë të barasvlershme për një shërbim tjetër, sipas rastit dhe kur bini dakord me burimin tuaj të ofrimit të shërbimit.
- **Afati i fundit i shumës së caktuar:** Të gjitha Zbritjet e disponueshme fleksibël duhet të caktohen deri në momentin e përmbushjes së kontratës ose përndryshe do të humbasin.

2.3 Përshkrimi i Shërbimeve të Mbështetjes së Unifikuar të Microsoft për Ndërmarrjet

Ky seksion përshkruan artikujt që kombinohen për të formuar paketën tuaj të shërbimeve të mbështetjes. Gjithashtu, kemi listuar shërbimet që mund të shtohen në Paketën tuaj bazë ose gjatë afatit të

marrëveshjes. Një pjesë e Paketës suaj bazë përfshin një zbritje fleksibël për t'u përdorur për shtimin e shërbimeve proaktive (të shënuara me "+"), Shërbimeve të rëndësisë së lartë, shërbimeve të zgjidhjeve të përmirësuara dhe/ose shërbimeve të përshtatura proaktive në Paketën tuaj bazë. Shërbimet e përfshira në Paketën bazë tregohen me një "✓" në këtë seksion. Shërbimet tona të mbështetjes përfshijnë:

- **Shërbimet proaktive:** Këto shërbime ndihmojnë në parandalimin e problemeve në mjedisin tuaj të Microsoft dhe programohen për të siguruar disponueshmërinë dhe ofrimin e burimeve gjatë afatit të Urdhrit të zbatueshëm të punës. Shërbimet proaktive në vijim janë të disponueshme siç identifikohen më poshtë ose siç janë detajuar në Urdhrin e punës. Ofrimi në vendndodhje mund të mos jetë i disponueshëm për të gjitha shërbimet dhe në të gjitha rajonet gjeografike. Dorëzimi do të kryhet në distancë përveç nëse është rënë dakord ndryshe me shkrim dhe për një tarifë shtesë ose përveç kur shitet shprehimisht si një shërbim në vend.
- **Shërbimet e planifikimit:** Këto shërbime ofrojnë vlerësime dhe rishikime të infrastrukturës suaj aktuale, të dhënave, aplikacioneve dhe mjedisit të sigurisë për të ndihmuar në planifikimin e rregullimit, përmirësimit, migrimit, shpërndarjes ose të zbatimit të zgjidhjeve në bazë të rezultateve që dëshironi.

Tabela 2 - Llojet e shërbimeve të planifikimit

Llojet e shërbimeve të planifikimit	Plani
• **Prova e konceptit:** Ky angazhim ka si qëllim të japë provat që i japin mundësi klientit të vlerësojë fizibilitetin e një zgjidhjeje të propozuar teknike. Provat mund të jenë në formën e prototipave të punës, dokumenteve dhe projekteve, por zakonisht nuk janë produkte të përfunduara të gatshme për prodhim.	+
• **Shërbimet e arkitekturës:** Një angazhim, i strukturuar si një seri diskutimesh të drejtuara nga një ekspert i Microsoft. Ekspertët tanë do të punojnë me klientët për të shndërruar kërkesat e biznesit në arkitektura të personalizuara të zgjidhjes që do të përshpejtojnë suksesin e dhënies. Këto diskutime mund të përfshijnë vlerësimin e kërkesave teknike, ekzaminimin e dizajnit të artitekturës ekzistuese dhe dhënien e këshillave teknike me përvojë për praktikat më të mira të zgjidhjeve të arkitekturës. Ky process synon të krijojë një dizajn të zgjidhjes teknike që përputhet me qëllimet e dhëna dhe shërben si një dokument reference vendimtar për fazën e dhënies së produktit.	+

+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Shërbimet e zbatimit

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

Tabela 3 - Llojet e shërbimeve të zbatimit

Llojet e shërbimeve të zbatimit	Plani
• **Shërbimet e përgatitjes së klientëve:** Ofrojnë ndihmë afatshkurtër për shpërndarjen, migrimin, përmirësimin ose zhvillimin e tipareve. Këtu mund të përfshihet planifikimi dhe miratimi i një prove koncepti ose i ngarkesës së punës së prodhimit duke përdorur produktet e Microsoft.	+

+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Shërbimet e mirëmbajtjes

Shërbimet e mirëmbajtjes kanë si qëllim parandalimin e problemeve në mjedisin tuaj të Microsoft dhe zakonisht planifikohen përpara ofrimit të shërbimit për të garantuar disponueshmërinë e burimeve.

Tabela 4 - Llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes

Llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes	Plani
• **Vlerësimi sipas kërkesës:** Një platformë për vlerësimin e automatizuar në linjë që përdor analizat e regjistrit për të analizuar dhe vlerësuar zbatimin e teknologjisë së Microsoft nga ju. Vlerësimet sipas kërkesës mbulojnë teknologji të kufizuara. Për ta përdorur këtë shërbim vlerësimi, ju nevojitet një shërbim aktiv i Azure me kufizime të përshtatshme për të dhënat për të bërë të mundur përdorimin e shërbimit të vlerësimit sipas kërkesës. Microsoft mund të ofrojë ndihmë për të mundësuar konfigurimin fillestar të shërbimit. Së bashku me Vlerësimin sipas kërkesës, dhe për një tarifë shtesë, një burim i Microsoft në vendndodhje (për deri në dy ditë) ose një burim i Microsoft në largësi (për deri në një ditë) është i disponueshëm për të ndihmuar lidhur me analizimin e të dhënave dhe caktimin e përparësisë së rekomandimeve për rregullimet sipas marrëveshjes suaj për shërbimet. Kini parasysh se vlerësimet në vendndodhje mund të mos jenë të disponueshme në të gjitha rajonet gjeografike.	✓
• **Programi i vlerësimit:** Ky vlerësim vlerëson projektin, zbatimin teknik, operacionet ose menaxhimin e ndryshimeve të teknologjive tuaja të Microsoft kundrejt praktikave të rekomanduara të Microsoft. Në përfundim të vlerësimit, një burim i Microsoft do të punojë drejtpërdrejt me ju për të rregulluar problemet e mundshme dhe për t'ju dhënë një raport që përmban vlerësimin teknik të mjedisit tuaj, i cili mund të përfshijë një plan rregullimi.	+
• **Vlerësimi jashtë linje:** Ky shërbim ofron një vlerësim të automatizuar të zbatimit të teknologjisë suaj të Microsoft me të dhënat e mbledhura në largësi ose nga një burim i Microsoft në vendndodhjen tuaj. Të dhënat e grumbulluara analizohen nga Microsoft duke përdorur veglat lokale dhe ju japim një raport me konstatimet tona dhe rekomandimet për rregullime.	+
• **Monitorimi proaktiv:**	+

Llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes	Plani
Ky shërbim ofron veglat e monitorimit të operacioneve teknike dhe rekomandimet për sintonizimin e proceseve tuaja të menaxhimit të incidenteve të serverëve. Ai ju ndihmon të krijoni matrica të incidenteve, të kryeni rishikime të incidenteve kryesore dhe të planifikoni një ekip për inxhinierinë e qëndrueshme.	
• **Programet e operacioneve proaktive (POP):** Ky shërbim ofron një rishikim me personelin tuaj të proceseve tuaja operacionale, të planifikimit, hartimit ose të zbatimit kundrejt praktikave të rekomanduara nga Microsoft. Ky rishikim kryhet në vendndodhje ose në largësi nga një burim i Microsoft.	+
• **Programi i vlerësimit të rrezikut dhe integritetit si shërbim (RAP si shërbim):** Ky shërbim ofron një vlerësim të automatizuar të zbatimit të teknologjisë suaj të Microsoft, me të dhënat e grumbulluara në largësi. Microsoft analizon të dhënat e mbledhura për të krijuar një raport të konstatimeve që përmban rekomandime për rregullimet. Ky shërbim është i disponueshëm për ofrimin në vendndodhje ose në largësi.	+

✓- *Përfshihet si pjesë e Paketës suaj bazë.*
+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Shërbimet e optimizimit

Shërbimet e optimizimit kanë si qëllim t'i ndihmojnë klientët të arrijnë shfrytëzimin optimal të investimit të tyre në teknologji. Këto shërbime mund të përfshijnë administrimin në largësi të shërbimeve të resë kompjuterike, duke optimizuar përshtatjen e funksionaliteteve të produkteve të Microsoft nga përdoruesit fundorë dhe duke garantuar një siguri dhe pozicion të fortë identiteti.

Tabela 5 - Llojet e shërbimeve të optimizimit

Llojet e shërbimeve të optimizimit	Plani
• **Shërbimet e adoptimit:** Shërbimet e mbështetjes së adoptimit ofrojnë një sërë shërbimesh që ju ndihmojnë të vlerësoni aftësitë e organizatës suaj për të modifikuar, monitoruar dhe optimizuar ndryshimet e lidhura me blerjen nga ju të teknologjisë së Microsoft. Këtu përfshihet mbështetja për zhvillimin dhe realizimin e strategjisë suaj të adoptimit rreth ndryshimit në aspektin njerëzor. Klientët kanë të drejtën e qasjes në burimet me ekspertizën, njohuritë dhe praktikat e rekomanduara të Microsoft që lidhen me to, për të mbështetur programin e tyre të adoptimit.	+

Llojet e shërbimeve të optimizimit	Plani
• **Shërbimet e fokusuara në zhvillim:** Ne ofrojmë shërbime për ta ndihmuar personelin tuaj lidhur me ndërtimin, shpërndarjen dhe mbështetjen e aplikacioneve të ndërtuara me teknologjitë e Microsoft. Në këto shërbime përfshihen: ○ **Vlerësimi i funksionalitetit DevOps:** Një vlerësim që i ndihmon klientët të kuptojnë funksionalitetet aktuale nëpër të gjithë ciklin e jetës së versionit të softuerit dhe të identifikojnë shpejt mundësitë për përmirësim në bazë të praktikave të Microsoft DevOps. ○ **Ndihma për mbështetjen e zhvillimit:** Ofron ndihmë për krijimin dhe zhvillimin e aplikacioneve që integrojnë teknologjitë e Microsoft në platformën e Microsoft që janë të specializuara në teknologjitë dhe veglat e Microsoft për zhvillimin. Ajo shitet si sasi orësh të listuara në Urdhrin tuaj të punës. ○ **Këshillimi për platformën e zhvilluesve:** Ofron udhëzime për të ndihmuar në lidhje me shfrytëzimin e potencialit të plotë të platformës së zhvilluesve të Microsoft, duke përshpejtuar shpejtësinë e zhvilluesve, përshtatjen e resë kompjuterike dhe transformimin dixhital. Ai shitet si sasi orësh të listuara në Urdhrin tuaj të punës.	+
• **Menaxhimi i shërbimeve të TI-së:** Shërbimet tona moderne të menaxhimit të shërbimeve të TI-së janë projektuar për t'ju ndihmuar që të zhvilloni mjedisin e trashëguar të TI-së duke përdorur metoda moderne të menaxhimit të shërbimeve që mundësojnë novacion, fleksibilitet, cilësi dhe përmirësim të kostove operative. Këto shërbime mund të ofrohen përmes sesioneve ose seminareve këshilluese në largësi ose në vendndodhje për të garantuar që proceset tuaja të monitorimit, menaxhimit të incidenteve ose të shërbimit të klientit të jenë të optimizuara për të menaxhuar dinamikat e shërbimeve të bazuara në renë kompjuterike kur kaloni një aplikacion apo shërbim në renë kompjuterike. Shërbimet e menaxhimit të shërbimeve të TI-së mund të jenë një element i një programi të përshtatur të shërbimeve të mbështetjes, të disponueshme për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohen në një shtojcë dhe të përmenden në Urdhrin tuaj të punës.	+
• **Shërbimet e sigurisë:** Portofoli i zgjidhjeve të sigurisë së Microsoft përfshin katër fusha fokusimi: sigurinë dhe identitetin në renë kompjuterike, lëvizshmërinë, mbrojtjen e përmirësuar të informacionit dhe infrastrukturën e sigurt. Shërbimet tona të sigurisë i ndihmojnë klientët të kuptojnë si të mbrojnë dhe të përtërijnë infrastrukturën e TI-së, aplikacionet dhe të dhënat e tyre ndaj kërcënimeve të brendshme dhe të jashtme. Këto shërbime mund të jenë një element i një programi të përshtatur për shërbimet e mbështetjes, të disponueshme për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohen në një shtojcë dhe të përmenden në Urdhrin tuaj të punës.	+

+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Shërbimet e edukimit

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

Tabela 6 - Llojet e shërbimeve të edukimit

Llojet e shërbimeve të edukimit	Plani
• **Edukimi sipas kërkesës:** Qasja në një koleksion materialesh trajnimi në linjë dhe laboratorësh në linjë nga platforma dixhitale e një biblioteke seminaresh të zhvilluara nga Microsoft.	✓
• **Transmetimet në internet:** Qasja në sesione edukative të drejtpërdrejta të organizuara nga Microsoft mbi një përzgjedhje të gjerë temash për mbështetjen dhe teknologjinë e Microsoft, të ofruara në largësi në linjë.	✓
• **Maratonat e programimit:** Ky shërbim lehtëson mënyrat inovative të mësimit me të cilat mund ta shfrytëzojnë klientët teknologjinë e tyre të Microsoft për të trajtuar në mënyrë efektive sfidat specifike të biznesit të tyre. Kjo arrihet përmes shërbimeve ndërvepruese të bazuara në aktivitet që përdorin skenarë të botës reale ose specifike për klientët. Këto shërbime i inkurajojnë klientët të angazhohen në një bashkëpunim të shpejtë dhe të përsëritur me ekspertët e teknologjisë për të gjetur zgjidhje kreative për nevojat e tyre.	+
• **Mbledhjet për përditësimet teknike** Mbledhje të përsëritura që, kur konsumohet çdo version, i mbajnë klientët të informuar rreth shtesave më të fundit dhe ndryshimeve të ardhshme në zbatimet e tyre të resë kompjuterike, duke iu dhënë mundësinë atyre të përdorin funksionalitete të reja për të qenë më produktivë ose për të hequr bllokuesit për shtrirjen e përdorimit aktual tek të gjithë përdoruesit. Ofrohen në largësi nga një inxhinier i Microsoft.	+
• **Konferencat demonstruese:** Këto janë zakonisht sesione ndërvepruese njëditore që mbulojnë temat rreth produkteve dhe mbështetjes, të cilat jepen në formën e një leksioni dhe demonstrimi. Ato jepen drejtpërdrejt nga një burim i Microsoft personalisht ose në linjë.	+

Llojet e shërbimeve të edukimit	Plani
• **Seminaret:** Seancat tona të seminareve të trajnimit teknik të nivelit të përparuar janë të disponueshme mbi një përzgjedhje të gjerë temash për mbështetjen dhe teknologjinë e Microsoft, që jepen nga një burim i Microsoft 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. Kini parasysh se seminaret mund të regjistrohen pasi jepet njoftimi dhe pëlqimi i duhur (dhe për rajone të caktuara, me leje shtesë të posaçme me shkrim). Shikoni kriteret dhe kushtet e përgjithshme shtesë	+

✓ - *Përfshihet si pjesë e Paketës suaj bazë.*
+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Shërbimet proaktive shtesë

Tabela 7 - Llojet e shërbimeve proaktive shtesë

Llojet e shërbimeve proaktive shtesë	Plani
• **Shërbimet proaktive të përshtatura (shërbimet e mirëmbajtjes, optimizimit dhe edukimit):** Ky shërbim ofron një angazhim të kufizuar për një qëllim të caktuar me burimet e Microsoft për të ofruar shërbime sipas udhëzimeve të klientit, personalisht ose në linjë, të cilat nuk janë përshkruar ndryshe në këtë dokument. Këto angazhime përfshijnë llojet e shërbimeve të mirëmbajtjes, optimizimit dhe edukimit.	+
• **Konsulenti i mbështetjes për teknologjinë:** Shërbimi ynë i përshtatur për vlerësimin e teknologjisë mbështet qëllimet e biznesit të klientëve, duke përfshirë, pa kufizim, optimizimin, adoptimin ose aftësinë mbështetëse të ngarkesës së punës. Ai ofrohet nga një burim i Microsoft dhe mund të përfshijë një plan dhe udhëzime teknike të përshtatura për mjedisin dhe qëllimet e biznesit të klientit.	+

+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Tabela 8 - Llojet e shërbimeve të tjera proaktive

Shërbimet e tjera proaktive	Plani
• **Kreditet proaktive:** Kreditet proaktive janë shërbime të shkëmbyeshme të pasqyruara me kredite në Urdhrin tuaj të punës. Ju mund t'i shkëmbeni këto kredite me një ose më shumë shërbime të përcaktuara shtesë, siç përshkruhet në këtë dokument, dhe	+

Shërbimet e tjera proaktive	Plani
me normat aktuale të ofruara nga përfaqësuesi i Microsoft. Pas zgjedhjes së shërbimit shtesë, do të zbresim vlerën e atij shërbimi nga bilanci i krediteve tuaja, i rrumbullakosur në njësinë më të afërt.	

Shërbimet reaguese

Shërbimet reaguese ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve në mjedisin tuaj të Microsoft dhe zakonisht konsumohen sipas kërkesës. Shërbimet e mëposhtme reaguese janë përfshirë sipas nevojës për produktet dhe shërbimet e Microsoft të mbështetura aktualisht në linjë, përveç nëse tregohet ndryshe në Urdhrin tuaj të punës. Kini parasysh se e gjithë ndihma reaguese jepet në largësi.

Tabela 9 - Llojet e shërbimeve reaguese

Llojet e shërbimeve reaguese	Plani
• **Mbështetja këshilluese:** Qasja në ndihmën ose udhëzimet për konfigurimin optimal ose zbatimin e elementeve specifike të teknologjisë së Microsoft. Mbështetja jonë këshilluese ofron këshilla, udhëzime dhe njohuri për praktikat më të mira për shfrytëzimin e komponentëve të teknologjisë së Microsoft, duke ju ndihmuar të shmangni gabimet e zakonshme të konfigurimit dhe të përmirësoni performancën e komponentëve dhe shërbimeve tuaja. Është e rëndësishme të keni parasysh se shërbimet tona këshilluese nuk përfshijnë planin arkitekturor, zhvillimin e zgjidhjeve ose përshtatjet me porosi. Ky shërbim ofrohet përmes emailit, bisedës ose telefonit me artikuj normativë të bazuar te njohuritë dhe ofrohet sipas përpjekjes më të mirë të arsyeshme. Mbështetja këshilluese është e kufizuar në një maksimum prej 6 orësh për incident.	✓
• **Mbështetja për zgjidhjen e problemeve:** Shërbimet e mbështetjes për zgjidhjen e problemeve janë krijuar për t'ju ndihmuar që të gjeni zgjidhje për problemet specifike, mesazhet e gabimeve ose funksionalitetet që nuk po funksionojnë siç parashikohet për produktet e Microsoft. Për qasjen në këto shërbime, duhet të krijoni një kërkesë për incident. Mund të filloni një incident me anë të telefonit ose duke paraqitur një kërkesë nëpërmjet uebit. Kini parasysh se kërkesat për mbështetje për shërbimet dhe produktet që nuk mbulohen nga portali përkatës i mbështetjes për shërbimet në linjë menaxhohen në portalin e Shërbimeve të Microsoft në linjë dhe janë objekt i niveleve të rëndësisë të specifikuara në Shtojcën A. Niveli i rëndësisë së incidentit përcakton nivelet e reagimit brenda Microsoft, kohën e përafërt të reagimit fillestar dhe përgjegjësitë tuaja. Ju jeni përgjegjës për të bërë, në konsultim me ne, një përmbledhje të ndikimit në punën e organizatës	✓

Llojet e shërbimeve reaguese	Plani
suaj dhe Microsoft do të caktojë nivelin e duhur të rëndësisë. Mund të kërkoni një ndryshim në nivelin e rëndësisë gjatë kohëzgjatjes së një incidenti nëse ndikimi në punë e kërkon këtë. Mbështetja jonë këshilluese ofron këshilla, udhëzime dhe njohuri për praktikat më të mira për shfrytëzimin e komponentëve të teknologjisë së Microsoft, duke ju ndihmuar të shmangni gabimet e zakonshme të konfigurimit dhe të përmirësoni performancën e komponentëve dhe shërbimeve tuaja. Është e rëndësishme të keni parasysh se shërbimet tona këshilluese nuk përfshijnë planin arkitekturor, zhvillimin e zgjidhjeve ose përshtatjet me porosi. Ky shërbim ofrohet përmes emailit, bisedës ose telefonit me artikuj normativë të bazuar te njohuritë dhe ofrohet sipas përpjekjes më të mirë të arsyeshme. Me kërkesën tuaj, mund të bashkëpunojmë me ofrues të teknologjive të palëve të treta për të ndihmuar në zgjidhjen e problemeve të ndërveprueshmërisë së produkteve prej shumë shitësve. Megjithatë, pala e tretë është përgjegjëse për mbështetjen e produkteve të saj. Termi "Reagimi ndaj thirrjes së parë" përkufizohet si kontakti fillestar jo i automatizuar përmes telefonit ose emailit. Përkufizimet e nivelit të rëndësisë dhe kohët e reagimit fillestar të përllogaritura nga Microsoft janë detajuar në tabelat e mëposhtme për reagimin ndaj incidenteve. ***Shikoni grafikun e llojeve të nivelit të rëndësisë së incidenteve për Mbështetjen reaguese në Shtojcën A për më shumë informacione**	
• **Menaxhimi i mbështetjes reaguese:** Menaxhimi ynë i mbështetjes reaguese ofron mbikëqyrje të incidenteve të mbështetjes për të mundësuar zgjidhjen në kohë dhe dhënien e mbështetjes me cilësi të lartë. Shërbimet e menaxhimit të suksesit do të përdoren për Menaxhimin e mbështetjes reaguese të të gjitha kërkesave për mbështetje. Shikoni tabelat e Reagimit ndaj incidenteve në Shtojcën A për më shumë informacione mbi nivelet e rëndësisë së incidenteve. Për incidentet me nivel rëndësie C, shërbimi është i disponueshëm me kërkesë të klientit gjatë orarit të punës ndaj burimit të Microsoft, i cili mund të ofrojë gjithashtu përditësime të përshkallëzimit kur kërkohet. Për incidentet me nivel rëndësie 1 dhe A, fillohet dhe ekzekutohet automatikisht një proces i përmirësuar përshkallëzimi. Burimi i caktuar i Microsoft është më pas përgjegjës për garantimin e progresit të vazhdueshëm teknik, duke ju dhënë përditësime për statusin dhe një plan veprimi. Për mbulimin e shtrirë jashtë orarit të punës, mund të blini orë shtesë të menaxhimit të mbështetjes reaguese.	✓
• **Analiza e shkakut thelbësor:**	+

Llojet e shërbimeve reaguese	Plani
Kur e kërkoni shprehimisht para mbylljes së incidentit, ne bëjmë një analizë të strukturuar të shkaqeve të mundshme të një incidenti të vetëm ose të një vargu problemesh të lidhura me të. Ju do të jeni përgjegjës për të punuar me ekipin e Microsoft për të ofruar materiale si p.sh. skedarë evidence, gjurmë rrjeti apo informacione të tjera diagnostikuese dalëse. Kini parasysh se Analiza e shkakut thelbësor është e disponueshme vetëm për teknologji të caktuara të Microsoft dhe mund të ketë një tarifë shtesë.	
• **Shtesa për menaxhimin e mbështetjes reaguese:** Mund të blini orë shtesë për të marrë Menaxhimin e mbështetjes reaguese. Burimet tona do të veprojnë në largësi dhe do të ofrojnë shërbim gjatë orarit të punës në zonën orare për të cilën është rënë dakord me shkrim. Ky shërbim ofrohet në anglisht dhe, sipas rastit, mund të ofrohet në gjuhën që flisni. Kini parasysh se ky shërbim është objekt i disponueshmërisë së burimeve të Microsoft.	+

✓ - *Përfshihet si pjesë e Paketës bazë.*
+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

Shërbimet e menaxhimit të suksesit

Tabela 10 - Shërbimet e menaxhimit të suksesit

Shërbimet e menaxhimit të suksesit	Plani
• **Shërbimet e menaxhimit të suksesit:** Këto shërbime përfshihen në marrëveshjen tuaj, përveçse nëse shënohet ndryshe këtu ose në Urdhrin tuaj të punës. Shërbimet e menaxhimit të suksesit ofrohen në mënyrë dixhitale dhe/ose nga menaxherët e llogarive të suksesit të klientëve. Këto burime mund të veprojnë në largësi ose lokalisht në vendndodhjen tuaj. *** Shikoni Shtojcën B për të gjetur më shumë informacione mbi Shërbimet e menaxhimit të suksesit dhe rezultatet.**	✓

✓- *Përfshihet si pjesë e Paketës bazë.*
+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*

2.4 Shërbimet e rëndësisë së lartë

Përveç shërbimeve të ofruara si pjesë e Paketës bazë ose si shërbime shtesë, mund të blihen shërbimet e rëndësisë së lartë në vijim. Shërbimet e rëndësisë së lartë janë të disponueshme për një tarifë shtesë dhe do të përcaktohen në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin tuaj të punës, nëse tregohet më poshtë.

Tabela 11 - Shërbimet e rëndësisë së lartë

Shërbimi	Plani
• **Shërbimet e rëndësisë së lartë për Platformën Azure ("MCS për Platformën Azure") dhe Shërbimet e rëndësisë së lartë për Azure Platform Plus ("MCS për Platformën Azure Plus"); (e njohur më parë si "Azure Engineering Direct" (AED):** **Përmbledhja dhe fusha e zbatimit të mbulimit** Shërbimet e rëndësisë së lartë për Platformën Azure, (që këtu e tutje do të referohet si "MCS për Platformën Azure"), dhe Shërbimet e rëndësisë së lartë për Platformën Azure Plus, (që këtu e tutje do të referohet si "MCS për Platformën Azure Plus"), ofrojnë mbështetje të përmirësuar për mjedisin e prodhimit Microsoft Azure të klientit, i cili përfshin akses me përparësi drejtpërdrejt në ekipin e inxhinierëve të Shërbimeve Azure. Qëllimi i MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus është të përshpejtojnë kohën ndaj vlerës të klientit për shërbimet e regjistruara të Azure përmes aftësive teknike të forta të ekipit të MCS për Platformën Azure, njohurisë së thellë të klientit dhe aftësisë për të angazhuar organizatën kryesore inxhinierike të Azure. Kjo lejon që MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus të ofrojnë mbështetje për klientin brenda inxhinierisë dhe të japin një përvojë të personalizuar për të përmbushur më mirë nevojat teknike të biznesit të tyre. Ky shërbim i përmirësuar do të jetë në dispozicion vetëm për të gjitha produktet dhe abonimet e shërbimeve në renë kompjuterike të Microsoft Azure të licencuara në mënyrë të vlefshme, të hedhura në treg dhe përgjithësisht në dispozicion të klientit siç janë identifikuar në Shtojcën A të Urdhrit të punës dhe janë blerë nga klienti ose filiali i klientit: i) sipas regjistrimeve dhe marrëveshjeve të licencimit, siç tregohet në Shtojcën A; dhe ii) gjatë Afatit të këtij Urdhri të punës. Këto produkte dhe abonime përjashtojnë ato të blera nga cilado palë që nuk është filial i Klientit nga Data e Fillimit të Mbështetjes, e njohur këtu e më poshtë si "Abonime të regjistruara." Tarifat e unifikuara të Microsoft për këtë shërbim të mbështetjes së përmirësuar bazohen në një strukturë të shkallëzuar të tarifës së bashku me vlerën totale çdo vit për produktet dhe abonimet e shërbimeve në renë kompjuterike të Microsoft Azure të licencuara në mënyrë të vlefshme, të hedhura në treg dhe përgjithësisht në dispozicion të klientit siç identifikohen në Shtojcën A të Urdhrit të Punës (së bashku, "Shpenzimi i vlerësuar i produktit") për të llogaritur Shërbimet e unifikuara të rëndësisë së lartë të Microsoft të klientit për tarifat e Azure Platform për Kohëzgjatjen e mbështetjes siç përshkruhet në Urdhrin e punës të klientit. Nëse Shpenzimi i vlerësuar i produktit të një klienti në kohën e zbatimit të kontratës është i barabartë me ose i tejkalon 60 000 000 $ (gjashtëdhjetë milionë dollarë) ose nëse klienti zgjedh të paguajë çmimin dysheme të tiparit të zgjeruar siç detajohet në	+

Shërbimi	Plani
Urdhrin e punës, klienti ka të drejtën të përdorë gjatë periudhës së plotë të kontratës të gjitha tiparet e listuara në seksionet "Tiparet e ofruara për të gjithë klientët e MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus" dhe "Tiparet e MCS për Platformën Azure Plus", të përkufizuar këtej e tutje si "Klientët e MCS për Platformën Azure Plus". Të gjithë klientët e tjerë kanë të drejtën të përdorin vetëm tiparet e listuara në seksionin "Tiparet e ofruara për të gjithë klientët e MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus". **Përgatitja dhe produktet në fushën e zbatimit** MCS për Platformën Azure do të punojë me klientin dhe me menaxherin e llogarisë së suksesit të klientit (CSAM) të klientit gjatë gjashtëdhjetë (60) ditëve të para të Urdhrit të punës për të përgatitur Abonimet e regjistruara të klientit. Dokumentacioni i pranimit të klientit të ri duhet të plotësohet tërësisht nga klienti në partneritet me CSAM-në që i është caktuar klientit brenda katërmbëdhjetë ditëve të zbatimit të kontratës në mënyrë që parametrizimi dhe zbulimi të nisin në kohë dhe që klienti të marrë kapacitetet reaguese MCS për Platformën Azure,"Përgjigje e shpejtë e ekspertit" dhe "Menaxhim i përmirësuar i incidenteve" siç përshkruhen më poshtë. Aktivitetet gjatë gjashtëdhjetë ditëve të para janë ndryshe të kufizuara në parametrizim dhe zbulim për të krijuar njohurinë e biznesit dhe nevojave teknike të klientit. Që ekipi MCS për Platformën Azure të krijojë atë njohuri të qëllimeve, biznesit, projekteve dhe mjedisit të klientit, klienti duhet të ofrojë dokumentacion nëse kërkohet dhe të marrë pjesë në aktivitete të parametrizimit gjatë gjashtëdhjetë (60) ditëve të para të afatit të kontratës. Teknologjitë që nuk përfshihen për këtë shërbim të përmirësuar të mbështetjes përfshijnë, por nuk janë të kufizuara në US Gov Clouds, Azure China Cloud (”Mooncake”), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365, ose Microsoft Mesh. **Veçoritë e ofruara për të gjithë klientët e MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus:** **Zgjidhja e përshpejtuar e incidentit:** Qëllimi i këtyre kapaciteteve është të përshpejtojnë kohën e zgjidhjes dhe të përmirësojë përvojën e klientit për incidentet e klientit Azure. MCS për Platformën Azure do të ndihmojë dhe do të lehtësojë nevojat e ngutshme të klientit me inxhinierinë e produktit për t’u dhënë përparësi riparimeve dhe për të përshpejtuar adoptimin. <u>Përgjigja e shpejtë e ekspertit.</u> Ky kapacitet ofron mbështetje reaguese të përshpejtuar dhe të përmirësuar për komponentët Microsoft Azure të klientit duke përcjellë në mënyrë të shpejtë incidentet e situatave kritike për përgjigje të shpejtë dhe përparësi nga inxhinierët e mbështetjes MCS për Platformën Azure me ekspertizë të shërbimit në renë kompjuterike dhe trajtim të fokusuar në shkurtimin e kohës së lehtësimit. Këta inxhinierë do të vlerësojnë dhe do të përcaktojnë nëse nevojiten burime teknike shtesë për të zgjidhur një incident që ndikon në Abonimet e regjistruara të klientit dhe, nëse nevojitet, do ta përshkallëzojnë në mënyrë të shpejtë tek burimet inxhinierike të MCS për Platformën Azure për të angazhuar ekipe shtesë të inxhinierëve të shërbimeve të	

Shërbimi	Plani
përshtatshme brenda grupit të produkteve, sipas nevojës, për ndihmë të menjëhershme në lidhje me incidentin. Incidentet me nivel Rëndësie B dhe C të Azure për klientin përcillen gjithashtu drejtpërdrejtë te inxhinierët e mbështetjes MCS për Platformën Azure për zgjidhje më të shpejtë nga ekspertët e Azure. Për të marrë këto shërbime, klienti duhet të dërgojë një incident Mbështetje për zgjidhjen e problemeve (PRS) përmes portalit të disponueshëm të shërbimit në renë kompjuterike ose përmes telefonit ose bisedës. Shikoni tabelën në Shtojcën A për përkufizimet e nivelit të rëndësisë dhe kohën e reagimit për mbështetjen për zgjidhjen e problemeve për komponentët e Azure të klientit. Kjo kohë ka përparësi ndaj çdo kohe të parashikuar për reagimin e mbështetjes në Paketën bazë. Menaxhimi i përmirësuar i krizave. Shërbimi i menaxhimit të përmirësuar të incidenteve është në dispozicion 24 orë në ditë, 7 ditët e javës dhe 365 ditët e vitit për të gjitha kërkesat për Mbështetjen për zgjidhjen e problemeve me nivelin e Rëndësisë 1 ose Rëndësisë A të MCS për Platformën Azure. Këto burime caktohen plus burimeve të zgjidhjes teknike dhe janë përgjegjëse për mbikëqyrjen e të gjithë mbështetjes për incidente të gjendjes kritike të klientëve MCS për Platformën Azure për të dhënë zgjidhje në kohë dhe një cilësi të lartë të dhënies së mbështetjes. Burimet e ekipit të Menaxhimit të përmirësuar të incidenteve do të garantojnë përparim të vazhdueshëm duke i dhënë klientit përditësime të shpeshta për statusin dhe përshkallëzimin, si dhe një plan veprimi. Menaxhimi i krizës i drejtuar nga inxhinieria**.** Kur inxhinierët e mbështetjes MCS për Platformën Azure e përshkallëzojnë një incident drejtpërdrejtë tek ekipet e inxhinierëve MCS për Platformën Azure, këto burime do të jenë të disponueshme 24 orë në ditë, 7 ditë të javës për të shkuar më shpejt te lehtësimi. MCS për Platformën Azure krijon partneritet me ekipe të shërbimit të Azure për të bërë të mundur angazhimin më të shpejtë të ekspertit të çështjes dhe koordinohet me burimet e Menaxhimit të përmirësuar të incidenteve për t'i ofruar klientit komunikim dhe menaxhim të përditësuar të krizës. Inxhinierët mbështetës të MCS për Platformën Azure mund të përshkallëzojnë incidentet tek MCS për Platformën Azure që janë brenda fushëveprimit të marrëveshjes së MCS për Platformën Azure. Përkrahje në inxhinierinë Azure. MCS për Platformën Azure do të angazhohet me ekipin e operacioneve në renë kompjuterike të klientit për të nxitur rezultate pozitive në projekte brenda Abonimeve të regjistruara, të mbështetura në një kuptim të profilit të tyre në Azure për të zhbllokuar klientët dhe për të shkuar më shpejt tek lehtësimi. Orkestrimi i menaxhimit të problemeve. MCS për Platformën Azure do të punojë me klientin dhe ekipet e shërbimit të Azure për të parandaluar një përsëritje të incidenteve të rënda të klientit përmes njësive të synuara të riparimit që përmirësojnë qëndrueshmërinë e infrastrukturës së një klienti dhe qëndrueshmërinë e platformës Azure me synimin e përvoje të ciklit të mbyllur. MCS për Platformën Azure zgjeron shërbimin e Analizës së shkakut thelbësor (RCA) të përshkruar më sipër. Kur kërkohet shprehimisht përpara shtatë (7) ditëve kalendarike të mbylljes së incidentit, MCS për Platformën Azure do të kryejë një analizë të strukturuar të shkaqeve të mundshme të një incidenti të vetëm ose të një seri problemesh që kanë lidhje, të kufizuar në	

Shërbimi	Plani
produktet dhe abonimet në renë kompjuterike të klientit që nuk ndikojnë tek klientët e tjerë. Klienti do të jetë përgjegjës për të punuar me ekipin e "Microsoft" për të ofruar materiale si p.sh. skedarë evidence, gjurmë rrjeti apo informacione të tjera diagnostikuese. RCA-të janë të disponueshme vetëm me kërkesë përmes inxhinierit të MCS për Platformën Azure që i është përcaktuar klientit për incidentet me nivel Rëndësie 1 dhe Rëndësie A që ndikojnë mbi prodhimin. RCA-të do të ofrohen brenda dhjetë (10) ditëve të biznesit nga kërkesa ose lehtësimi i incidentit, cilado që vjen më vonë. **Përshpejtimi i rezultatit të biznesit:** Këto aktivitete nxisin objektivat e biznesit të klientit anembanë ekosistemit të Azure për të ndihmuar në përshpejtimin e realizimit të vlerës së klientit me qëllimin e përmirësimit të kthimit të investimit (ROI). Dhënia e planeve të përmirësimit të shërbimmit proaktiv. MCS për Platformën Azure do të punojë me klientin për të trajtuar sfidat e tanishme të klientit përmes analizës së prirjeve që shfaqen në partneritet me ekipet e shërbimit të Azure. Kjo analizë mund të fokusohet në një shumëllojshmëri fushash, duke përfshirë qëndrueshmërinë e zgjidhjeve, sigurinë, rendimentin, ose optimizimin e kostos të klientit dhe mund të shpjerë në rekomandime që klienti t'i zbatojë. Gjithashtu mund të përfshijë aktivitet si praktika të incidentit, lehtësim të infrastrukturës së rrezikut dhe mbështetje të analizimit përpara prodhimit siç është e përshtatshme për fokusin e analizës. Dy (2) Plane të përmirësimit të shërbimit (SIP) mund të kërkohen në një periudhë dymbëdhjetë mujore. Mbështetja për projektet e rëndësishme të miratimit të Azure të klientit. MCS për Platformën Azure do të krijojë partneritet me role të tjera të lidhura me klientin e Microsoft dhe me ekipet inxhinierike të Azure për të përshpejtuar realizimin e vlerës në të gjitha Abonimet e regjistruara dhe për të siguruar se projektet e rëndësishme të miratimit të Azure të klientit të fillojnë siç planifikohet duke punuar për të minimizuar kohën për të angazhuar ekspertët e përshtatshëm të Azure për çështjen, për të hequr bllokuesit inxhinierikë ku është e mundshme dhe për të pakësuar kohën për lehtësimin në incidentet e përshkallëzuara. Nxitja e komenteve për veprim dhe thellimi i njohurisë e ekspertizës së klientit anembanë ekipeve të dhënies së Azure. Anembanë të gjitha Abonimeve të regjistruara, MCS për Platformën Azure do të edukojë ekipet e dhënies së mbështetjes dhe ekipet e produkteve të Azure për nevojat e biznesit dhe teknike të klientit për të lejuar një përvojë të personalizuar me qëllimin e përmbushjes së kërkesave të tyre të biznesit, nxitjen e lehtësimit më të shpejtë të incidentit dhe përmirësimin e përvojës së përgjithshme të klientit nga mbështetja e Azure. Komentet këshillimore të klientit. Microsoft ofron mundësi përmes disa kanaleve të komunikacionit që organizata e klientit mund të përdorë për dhënë komente lidhur me vlerësimin e tipareve dhe Shërbimeve të Azure. Komentet e marra paraqiten direkt tek udhëheqja e inxhinierisë së shërbimeve brenda Microsoft. Ekipi i Përvojës së klientit të Azure (CXP) bashkërendon mundësitë për të dhënë komente. Pas aktivizimit të një shërbimi MCS për Platformën Azure, ekipi CXP do të krijojë dialog me organizatën e	

Shërbimi	Plani
konsumatorit përmes menaxherit të caktuar të llogarisë së suksesit të klientit për të krijuar kanale të komunikimit. **Veçoritë e MCS për Platformën Azure Plus:** Këto tipare janë të kufizuara dhe lejohen vetëm për Klientët MCS për Platformën Azure Plus siç përkufizohen më sipër. Vetëm klientët që përmbushin këtë përkufizim dhe tregohen si të tillë në Urdhrin e punës së klientit kanë të drejtë të marrin këto tipare. Monitorimi i platformës**:** MCS për Platformën Azure Plus bazohet në njohurinë e profilit të klientit të Azure dhe telemetrinë e brendshme nga 30 shërbime të Azure për të konfiguruar monitorë me pragëzime specifike lidhur me kapacitetin, rendimentin (si vonesa), lidhshmërinë (si gabime të autorizimit) ose disponueshmërinë. Disa shërbime të Azure mund të përjashtohen; klienti mund të kërkojë një listë të shërbimeve të mbuluara nga menaxheri i suksesit të klientit (CSAM) i tyre ose nga ekipi MCS për Platformën Azure Plus gjatë parametrizimit. MCS për Platformën Azure Plus do të mbulojë deri në shtatë (7) "Skenarë të monitorimit" të rënë dakord reciprokisht, të cilët janë përkufizuar si një bashkësi e burimeve të Azure që nxisin një veprim specifik. Monitorët dhe pragëzimet e caktuar mbështeten në telemetrinë konfidenciale të Microsoft Azure dhe nuk do t'i jepen ose ekspozohen klientit. Këta skenarë do të përkufizohen gjatë periudhës gjashtëdhjetë ditore të parametrizimit të MCS për Platformën Azure. Klienti mund të marrë pjesë plotësisht në procesin e përkufizimit dhe të ofrojë të gjitha materialet e kërkuara brenda 30 ditëve të para pas zbatimit të marrëveshjes. Monitorët do të jenë gati për analiza brenda 30 ditësh nga përfundimi i periudhës së parametrizimit. Pasi analiza e monitorëve të përfundojë dhe Microsoft i tregon klientit se monitorët janë gati, MCS për Platformën Azure Plus ofron mbulim 24/7 për t'iu përgjigjur dhe për të shpërndarë me përparësi çdo monitor të aktivizuar, bazuar në pragëzimin e caktuar nga Microsoft përmes tiparit të përfshirë "Menaxhimi i krizave i drejtuar nga inxhinieria," siç përcaktohet më sipër. Nëse klienti nuk ka krijuar një rast mbështetjeje për problemin e identifikuar, atëherë ekipi i MCS për Platformën Azure Plus do të kërkojë që klienti të krijojë një rast të mbështetjes për të lehtësuar përpjekjet e zgjidhjes së problemit. Trajtimi i ndërprerjes së platformës**:** Gjatë një ndërprerjeje të deklaruar të Azure, e përkufizuar si një ndërprerje që ndikon te shumë klientë dhe që është deklaruar si një ndërprerje në portalin e Azure, MCS për Platformën Azure Plus do të ofrojë komunikime të përshtatura për kontaktet e identifikuara paraprakisht të klientëve për t'i mbajtur të informuar lidhur me gjendjen dhe për t'u dhënë hollësi sesi mund t'i ndikojë ndërprerja ndërsa ato bëhen të disponueshme. Me kërkesën e klientit, MCS për Platformën Azure Plus do të punojë me klientin në përpjekje të vetë-zgjidhjes, si kalimin në një zonë të ndryshme të disponueshmërisë nëse është e përshtatshme. Mbështetja globale e "Know-Me" për menaxhimin inxhinierik të krizës**:** Mbulimi i zgjeruar, global, i përshtatur për klientin për tiparin "Menaxhimi inxhinierik i krizës" i përkufizuar në seksionin më sipër ofrohet për të bërë të mundur një përvojë më të personalizuar dhe të qëndrueshme jashtë orëve kryesore të biznesit. Kjo përvojë e përmirësuar mund të zgjerohet në tipare të tjera siç është e përshtatshme. "Know-me" përkufizohet si njohuri e kontekstit dhe mjedisit të biznesit të klientit me qëllimin e	

Shërbimi	Plani
nxitjes së lehtësimit më të shpejtë të incidentit dhe përmirësimin e përvojës së përgjithshme të mbështetjes së klientit nga Azure. **Kushtet paraprake dhe supozimet** Përveç atyre kushteve paraprake dhe supozimeve që përvijohen në Urdhrin e punës së klientit, ofrimi i Shërbimeve nga Microsoft bazohet në kushtet paraprake dhe supozimet e mëposhtme: o Cilësia e funksionimit e shërbimeve MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus të Microsoft varet nga bashkëpunimi, pjesëmarrja aktive dhe përfundimi në kohë i përgjegjësive të caktuara të klientit. o Klienti do të mirëmbajë një plan aktiv të shërbimit të Mbështetjes së Microsoft për Ndërmarrjet gjatë gjithë afatit të marrëveshjes së tyre MCS për Platformën Azure ose MCS për Platformën Azure Plus. **Tiparet dhe ofrimi i shërbimeve** o Të gjitha tiparet janë të disponueshme vetëm në gjuhën angleze. Nuk është i mundur ofrimi i kufizuar në një rajon, ku kërkohet nënshtetësia ose që duhet të ketë leje zyrtare. o Dhënia do të jetë në largësi përveç nëse është rënë dakord përndryshe me shkrim. Atje ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, Microsoft do ta faturojë klientin për shpenzime të arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës. **Kufizimet dhe përjashtimet e shërbimit** o Nëse një incident nuk është i izoluar në organizatën e klientit dhe është duke ndikuar një pjesë më të madhe të mjedisit të Azure, burimet inxhinierike të shërbimit nuk do të jenë në gjendje të caktojnë përparësinë e rikthimit të shërbimit. o Mbulimi MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus nuk shtrihet në ndonjë teknologji lokale, pajisje të përdoruesit, softuer të klientit të Microsoft ose teknologji të identifikimit dhe vërtetimit. **Pajtueshmëria dhe fusha e zbatimit të shërbimeve** o E drejta e klientit për të marrë shërbimet MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus, siç përshkruhet, është objekt i pajtueshmërisë me kriteret dhe kushtet e përgjithshme në Urdhrin e punës dhe në këtë përshkrim të shërbimeve. o Shërbimet MCS për Platformën Azure dhe MCS për Platformën Azure Plus synohen të mbështesin përdorimin nga klienti të Abonimeve të regjistruara. Microsoft do t'i ofrojë këto Shërbime vetëm për qëllimet e biznesit të brendshëm të klientit. Microsoft nuk do t'ua ofrojë këto Shërbime klientëve të klientit.	

Shërbimi	Plani
Ne nuk do të ofrojmë mbështetje për asnjë kod që nuk është i Microsoft ose për asnjë kod që është përshtatur nga Microsoft, nga klienti ose nga një shitës i tretë.	
• **Shërbimet e rëndësisë së lartë për ngarkesën e punës në Azure ("MCS për ngarkesën e punës në Azure") dhe Shërbimet e rëndësisë së lartë për ngarkesën e punës në Azure Plus ("MCS për ngarkesën e punës në Azure Plus"):** Ofron një nivel më të lartë të shërbimeve të mbështetjes për një grup të përcaktuar produktesh dhe shërbimesh në linjë të Microsoft që përbëjnë një pjesë të zgjidhjes suaj me rëndësi të lartë, siç specifikohet në Urdhrin tuaj të punës. Një zgjidhje me rëndësi të lartë është një aplikim, proces ose komponent thelbësor për operimin e biznesit tuaj. Shërbimi ofron programe gjithëpërfshirëse të shërbimeve të mbështetjes të disponueshme për një tarifë shtesë dhe të përcaktuara në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin tuaj të punës. Për të marrë shërbime të lidhura me këto shërbime të rëndësisë së lartë, ju duhet të mbani një marrëveshje aktive të shërbimeve të Mbështetjes së unifikuar. Nëse marrëveshja juaj për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar skadon ose ndërpritet, shërbimet e lidhura me këto Shërbime të rëndësisë së lartë do të ndërpriten gjithashtu në të njëjtën datë.	+
• **Shërbimet e rëndësisë së lartë për Ngjarjet Azure("MCS për Ngjarjet Azure"); të njohura më parë si "Menaxhimi i Ngjarjeve të Azure Microsoft (AEM)":** Shërbimet e rëndësisë së lartë për Ngjarjet Azure, (këtu e tutje referuar si "MCS për Ngjarjet Azure"), ofron mbështetje të përmirësuar për klientët gjatë ngjarjeve të tyre kritike të planifikuara të biznesit. Ekipi MCS për Ngjarjet Azure ofron mbështetje proaktive dhe reaguese për t'u siguruar që ngjarja juaj të zhvillohet pa probleme. Si pjesë e aktiviteteve para ngjarjes, ekipi MCS për Ngjarjet Azure do të vlerësojë zgjidhjen tuaj dhe do të njihet me të, do të identifikojë problemet dhe rreziqet e mundshme që ndikojnë në kohën e funksionimit normal dhe qëndrueshmërinë dhe do të kryejë rishikime të kapacitetit dhe qëndrueshmërisë në platformën e Azure. Ekipi MCS për Ngjarjet Azure do të vlerësojë zgjidhjen e klientit gjatë periudhës së vlerësimit përpara ngjarjes dhe do t'ia komunikojë me shkrim rreziqet e identifikuara klientit. Gjatë periudhës së mbulimit të ngjarjes, ekipi MCS për Ngjarjet Azure do të jetë i disponueshëm 24 orë në ditë, 7 ditët e javës për të ofruar mbështetje. Ne e konsiderojmë një ngjarje kritike të biznesit brenda fushës së zbatimit si një aktivitet i pritur nga klienti, në një pikë kohore, i cili përbën një rrezik ose ndikim të lartë për klientin. Këto ngjarje kërkojnë nivele më të larta të disponueshmërisë dhe performancës së shërbimit. Shembujt e këtyre ngjarjeve përfshijnë ngarkesën e lartë të parashikueshme në një zgjidhje ekzistuese, vendosjen e një tipari të ri në një zgjidhje ekzistuese të Azure, vendosjen e një zgjidhjeje të re në Azure dhe migrimin nga një ofrues lokal ose një ofrues tjetër në renë kompjuterike tek Azure.	+

Shërbimi	Plani
Ekipi MCS për Ngjarjet Azure mbështet ngjarjet kritike të biznesit të klientit që përdorin shërbimet thelbësore të Microsoft Azure. Një zgjidhje e Azure përkufizohet si një grup abonimesh në Azure me modele të pajtueshme konfigurimi dhe varësi të drejtpërdrejta midis shërbimeve, të gjitha për të arritur një qëllim të vetëm të biznesit. Çdo ngjarje mbulon një zgjidhje të vetme të Azure për klientin. Zgjidhjet e Azure do të përcaktohen para ngjarjes. Nëse ngjarja kritike e biznesit të klientit përfshin më shumë se një zgjidhje të Azure, mund të nevojitet blerja e ngjarjeve shtesë. MCS për Ngjarjet Azure rezervon të drejtën të vlerësojnë ndërlikimin dhe sasinë e ngarkesave të punës që përbëjnë mjedisin e një klienti, duke siguruar një metodologji të përshtatur për mbështetjen dhe vlerësimin. Ngjarjet kritike të biznesit mund të marrin mbulim të ngjarjes deri në pesë (5) ditë të njëpasnjëshme kalendarike. Nëse kërkesa e pritur është më e gjatë se pesë (5) ditë të njëpasnjëshme kalendarike, klientët mund të zgjedhin të blejnë aq MCS për Ngjarjet Azure sa të jenë të nevojshme për t'u ekzekutuar në mënyrë të njëpasnjëshme dhe për të mbuluar të gjithë kohëzgjatjen e ngjarjes kritike të biznesit. MCS për Ngjarjet Azure janë objekt i disponueshmërisë së burimeve. Nuk do të ofrohet mbështetje MCS për Ngjarjen Azure, përveçse për ngjarjet kritike të biznesit që janë planifikuar paraprakisht dhe janë konfirmuar me shkrim të paktën 6 javë kalendarike përpara fillimit të ngjarjes, përveçse kur Microsoft bie dakord. Microsoft, sipas gjykimit të tij, mund të pakësojë fushën e zbatimit të vlerësimit përpara ngjarjes nëse zgjedh të pranojë një ngjarje të njoftuar më vonë. MCS për Ngjarjet Azure mund të anulohen nëse klienti nuk është në gjendje të japë burime ose përgjigje të përshtatshme gjatë dhënies së shërbimit për MCS Ngjarjen Azure. Këshillohuni me menaxherin tuaj të llogarisë për suksesin e klientit për hollësi të disponueshmërisë. MCS për Ngjarjet Azure janë në dispozicion vetëm për klientë që kanë zgjidhje në renë kompjuterike publike Azure. MCS për Ngjarjet Azure nuk janë të disponueshme për klientët që kanë mjedise të resë kompjuterike qeveritare ose sovrane të Azure. MCS për Ngjarjet Azure nuk mund të përmbushin kërkesat e specializuara për qasjen e kufizuar për t'ua ofruar qytetarëve të një shteti në Mbështetjen për Aleancën e Qytetarëve, ose që banojnë në të. MCS për Ngjarjet Azure ofrohen vetëm në anglisht dhe nuk ofrojnë shërbime të mbështetjes në gjuhën lokale. *Shikoni grafikun e llojeve të nivelit të rëndësisë së incidenteve për MCS të Ngjarjeve Azure në Shtojcën A për më shumë informacion	
• **Shërbimet e rëndësisë së lartë për Microsoft Security Cloud** Shërbimet e rëndësisë së lartë për Microsoft Security Cloud ("MCS për sigurinë në renë kompjuterike") është një shërbim që ofron mbështetje të përmirësuar për portofolin e sigurisë së Microsoft të klientit, duke përfshirë qasjen e drejtpërdrejtë me përparësi tek ekipet e inxhinierëve të sigurisë. Qëllimi i MCS për sigurinë në renë kompjuterike është të përshpejtojë kohën në të cilën klienti do të shikojë vlerën e produkteve të sigurisë për të cilat është regjistruar, duke përfshirë Entra, Intune, Purview (DLP dhe MIP) dhe	+

Shërbimi	Plani
Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI dhe MDO), me plane për të inkorporuar më shumë produkte sigurie në të ardhmen. Nëpërmjet aftësive të forta teknike të ekipit të MCS për sigurinë në renë kompjuterike, njohurive të thella të klientit dhe aftësisë për të angazhuar organizimin themelor të inxhinierëve të sigurisë, klienti ka një marrëdhënie të vazhdueshme me një kontakt të ekipit të inxhinierëve të sigurisë për të dhënë ekspertizën e vet ndërkohë që klienti vendos produktet e Microsoft për sigurinë ose përgatitet për ngjarjet me ndikim në biznes. Shërbimi është i disponueshëm për ngarkesat e listuara të punës për sigurinë për qiramarrësin ose qiramarrësit e caktuar, të përcaktuara në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin e punës të klientit. *Shikoni grafikun e llojeve të nivelit të rëndësisë së incidenteve për Shërbimet e rëndësisë së lartë për Microsoft Security Cloud në Shtojcën A për më shumë informacione	
Reagimi i Microsoft ndaj incidentit të sigurisë kibernetike (MSCIR): Ofron hetim global dhe udhëzime për të ndihmuar në vlerësimin e fushës së zbatimit të sulmit kibernetik, për të ndërtuar qëndrueshmërinë dhe për t'u mbrojtur ndaj sulmeve të mundshme kibernetike. Këto shërbime ndihmojnë në pakësimin e rrezikut të sulmeve kibernetike të synuara dhe në zbutjen më të madhe të dëmit të shkaktuar nga një krizë sigurie. MSCIR-i duhet blerë si një shtesë e veçantë e një Marrëveshjeje ekzistuese të mbështetjes së unifikuar, pasi nuk përfshihet si pjesë e paketës bazë të Unifikuar për ndërmarrjet. Në momentin e incidentit, Microsoft do të angazhohet me Klientin për të përcaktuar fushën specifike të zbatimit për të trajtuar dhe menaxhuar sulmin kibernetik. Në disa rrethana urgjente, Klienti mund të kërkojë dhe të autorizojë Microsoft që të fillojë ofrimin e shërbimeve të MSCIR-it përpara blerjes ose përcaktimit të fushës së zbatimit të shërbimit të MSCIR-it ("Kontrata e MSCIR-it"). Pavarësisht nga cilado gjë në kundërshtim me këtë, nëse Klienti autorizon Microsoft të fillojë punë përpara Kontratës së MSCIR-it, Klienti bie dakord që (a) të marrë të gjitha ato masa që janë të nevojshme për të zbatuar Kontratën e MSCIR-it sa më shpejt që të jetë praktikisht e mundshme, (b) mbetet plotësisht përgjegjës dhe bie dakord të paguajë për shërbimet e dhëna përpara zbatimit të Kontratës së MSCIR-it siç faturohen nga Microsoft, dhe (c) Microsoft nuk do të jetë përgjegjës për asnjë veprim ose mosveprim lidhur me punën e autorizuar që ndodh përpara nënshkrimit dhe Klienti merr përsipër të gjitha rreziqet lidhur me këtë. Informacionet shtesë lidhur me angazhimet e MSCIR-it (p.sh. çmimi dhe fusha e zbatimit të punës) ose informacionet lidhur me ofertat proaktive, janë të disponueshme përmes Menaxherit tuaj të llogarisë së suksesit të klientit (CSAM).	+

Shërbimi	Plani
MSCIR është i disponueshëm për një tarifë shtesë dhe do të përcaktohet në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin tuaj të punës.	

2.5 Zgjidhjet e përmirësuara

Përveç shërbimeve të ofruara si pjesë e Paketës bazë ose si shërbime shtesë, mund të blihen zgjidhjet e përmirësuara fakultative në vijim. Zgjidhjet e përmirësuara janë të disponueshme për një tarifë shtesë dhe mund të përcaktohen në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin tuaj të punës.

Tabela 12 - Llojet e zgjidhjeve të përmirësuara

Shërbimi	Plani
• **Inxhinieria e caktuar (DE):** Këto zgjidhje të kuruara dhe të fokusuara tek rezultati bazohen në praktikat dhe parimet e rekomanduara të Microsoft që ndihmojnë në përshpejtimin e kohës së arritjes së rezultateve. Një ekspert drejtues do të punojë ngushtë me ekipin tuaj për të dhënë udhëzime të thella teknike dhe për të shfrytëzuar ekspertët e tjerë të Microsoft, kur nevojitet, për të ndihmuar në shpërndarjen dhe/ose optimizimin e zgjidhjeve tuaja të Microsoft. Këto shërbime shtrihen nga vlerësimi dhe planifikimi, te mësimi i aftësive të reja dhe dizajnimi e deri te konfigurimi dhe zbatimi. **Kushtet paraprake dhe kufizimet specifike për shërbimet** ○ Për të kërkuar shërbimet e DE-së, nevojitet një marrëveshje e vlefshme për Shërbimet e mbështetjes së unifikuar. Nëse marrëveshja juaj skadon ose ndërpritet, edhe shërbimi juaj i DE-së do të ndalojë në të njëjtën datë. ○ Qasja në shërbimet e DE-së është e mundur gjatë orarit të zakonshëm të punës (09:00 deri në 17:30 me orën standarde lokale), duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. ○ Shërbimet e DE-së kujdesen për produktet dhe teknologjitë specifike të Microsoft që keni zgjedhur dhe që listohen në Urdhrin tuaj të punës. ○ Shërbimet e DE-së ofrohen në një vendndodhje të vetme mbështetjeje, siç specifikohet në Urdhrin tuaj të punës. ○ Shërbimet e DE-së ofrohen kryesisht në largësi, përveçse nëse është bërë paraprakisht një marrëveshje me shkrim për vizitat në vendndodhje. Në rastet kur për vizitat në vendndodhje bihet dakord bashkërisht dhe ato nuk paguhen paraprakisht, do të faturoheni për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës. • **Inxhinieria e përcaktuar e përmirësuar (EDE):** Shërbimi ynë i përshtatur ofron angazhim të thellë dhe të vazhdueshëm teknik për klientët me skenarë të ndërlikuar. Kjo ofertë ka si objektiv përmbushjen e nevojave	+

Shërbimi	Plani
dhe rezultateve tuaja duke ofruar një inxhinier të përcaktuar që do të ndërtojë një njohuri të thellë të mjedisit ose zgjidhjes suaj dhe do të mbështesë qëllimet e biznesit tuaj, duke përfshirë, pa kufizim, optimizimin, adoptimin ose aftësinë mbështetëse të ngarkesës së punës. Ju mund t'i blini shërbimet EDE si oferta të paracaktuara ose si një grup orësh shërbimi të përshtatur, të cilat mund të përdoren për të ofruar shërbime proaktive me objektiv të caktuar. Kur blihen si orë, orët e shërbimit EDE zbriten më pas nga orët e blera në total ndërsa shfrytëzohen dhe ofrohen. Ofertat e paracaktuara të EDE-s përshtaten sipas mjedisit tuaj dhe ju ndihmojnë të arrini rezultatin e dëshiruar. Këto oferta përfshijnë shërbimet e paracaktuara proaktive, të nevojshme, të integruara. Shërbimet EDE përqendrohen në fushat e mëposhtme: ○ T'ju ndihmojnë të ruani njohuritë e thella të kërkesave tuaja aktuale dhe të ardhshme të biznesit dhe konfigurimin e mjedisit tuaj të teknologjisë së informacionit për të optimizuar performancën. ○ Të dokumentojnë dhe të bashkëndajnë me ju rekomandimet e përdorimit të produkteve në lidhje me shërbimet e mbështetjes (p.sh. rishikimet e mundësisë së mbështetjes, kontrollet e integritetit, seminaret dhe programet e vlerësimit të rrezikut). ○ T'ju ndihmojnë t'i bëni aktivitetet tuaja të shpërndarjes dhe operacioneve në përputhje me zbatimet tuaja të planifikuara dhe aktuale të teknologjive të Microsoft. ○ Të përmirësojë aftësitë operacionale dhe teknike të personelit tuaj të TI-së. ○ Të zhvilloni dhe zbatoni strategji për të ndihmuar në parandalimin e incidenteve të ardhshme dhe të rrisë disponueshmërinë e sistemit për teknologjitë e mbuluara të Microsoft. ○ T'ju ndihmojnë në përcaktimin e shkakut thelbësor të incidenteve të përsëritura dhe në dhënien e rekomandimeve për të parandaluar ndërprerjen e mëtejshme të teknologjive të përcaktuara të Microsoft." Burimet ndahen, renditen sipas përparësisë dhe caktohen sipas marrëveshjes së palëve gjatë mbledhjes së parë dhe dokumentohen si pjesë e planifikimit tuaj të ofrimit të shërbimit, pavarësisht nga mënyra se si blihet EDE-ja. Klientët në shumë shtete duhet ta caktojnë EDE-n për një vendndodhje gjatë kontraktimit, përpara planifikimit të ofrimit të shërbimit. Kini parasysh kushtet paraprake dhe kufizimet e mëposhtme specifike për shërbimet: ○ Duhet të keni një marrëveshje aktuale për shërbime të Mbështetjes së unifikuar për të mbështetur shërbimet tuaja EDE. Nëse marrëveshja juaj për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar skadon ose ndërpritet, shërbimi juaj EDE do të ndërpritet në të njëjtën datë.	

Shërbimi	Plani
○ Shërbimet EDE janë të disponueshme gjatë orarit të zakonshëm të punës (09:00 deri në 17:30) me orën standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. ○ Shërbimet EDE mbështesin produktet dhe teknologjitë specifike të Microsoft të përzgjedhura nga ju dhe të renditura në Urdhrin tuaj të punës. ○ Shërbimet EDE ofrohen në një vendndodhje të vetme mbështetjeje në vendndodhjen e përcaktuar dhe të identifikuar në Urdhrin tuaj të punës. ○ Shërbimet EDE ofrohen në largësi, përveçse nëse është rënë paraprakisht dakord ndryshe me shkrim. Kur për vizitat në vendndodhje bihet dakord bashkërisht dhe ato nuk paguhen paraprakisht, do t'ju faturojmë për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës. • **Inxhinieria e përcaktuar e përmirësuar reaguese (REDE):** Inxhinieria e përcaktuar e përmirësuar reaguese (REDE) është një angazhim teknik i thellë dhe i vazhduar, që përqendrohet në zgjidhjen e përshpejtuar të incidenteve të mbështetjes reaguese në përputhje me produktet dhe shërbimet specifike në linjë të Microsoft, të përzgjedhura nga ju dhe të emërtuara në Urdhrin tuaj të punës. Shërbimet REDE do të ofrohen nga një inxhinier i përcaktuar që do të ndërtojë një njohuri të thellë rreth përdorimit nga ju të produkteve dhe shërbimeve në linjë të Microsoft brenda mjedisit tuaj. Orët e shërbimit REDE zbriten nga orët tuaja gjithsej të blera ndërsa përdoren dhe jepen. Fushat ku përqendrohen shërbimet REDE përfshijnë: ○ Zhvillimi i një mbledhjeje fillestare për të diskutuar përparësitë dhe rekomandimet. Rezultatet e kësaj mbledhjeje do të dokumentohen në planin tuaj të ofrimit të shërbimit. ○ Pjesëmarrjen në zgjidhjen e incidenteve të Rëndësisë 1 dhe Rëndësisë A të mbështetjes. ○ Pjesëmarrjen në zgjidhjen e incidenteve të mbështetjes me nivele të tjera rëndësie, me kërkesën tuaj. ○ Punën në bashkëpunim me burimet tuaja të Menaxhimit të ofrimit të shërbimeve dhe të suksesit dhe të Menaxhimit të mbështetjes reaguese, si dhe me të gjitha burimet e tjera të Microsoft të përfshira në aktivitetet tuaja për incidentet e mbështetjes, për të lehtësuar zgjidhjen efikase dhe të efektshme të incidenteve të mbështetjes reaguese dhe planifikimin për parandalimin e incidenteve të ardhshme. • **Shërbimet reaguese** Inxhinierët tanë zhvillojnë dhe ruajnë njohuri të thella mbi përdorimin nga ju të produkteve dhe shërbimeve tona në linjë në mjedisin tuaj. Ato i inkorporojnë ato njohuri në aktivitetet e tyre lidhur me zgjidhjen e incidenteve të mbështetjes. Inxhinierët tanë u japin inxhinierëve të mbështetjes teknike të Microsoft informacione rreth përdorimit të produkteve dhe shërbimeve tona në linjë brenda	

Shërbimi	Plani
mjedisit tuaj. Ata ofrojnë gjithashtu ekspertizë të përparuar për zgjidhjen e problemeve dhe korrigjimin e defekteve në kod për të lehtësuar zgjidhjen e shpejtë të incidenteve të mbështetjes. Kur është e disponueshme për produktet dhe shërbimet në linjë të përfshira të Microsoft, inxhinierët tanë bëjnë një analizë të shkakut thelbësor mbi incidentet me ndikim të rëndë mbi biznesin dhe japin rekomandime sesi mund të pakësohen problemet e ngjashme në të ardhmen. Përveç kësaj, inxhinieri i REDE-s mund të sjellë burime teknike shtesë sipas nevojës. • **Shërbimet proaktive** Inxhinierët tanë dokumentojnë dhe bashkëndajnë me ju rekomandimet për përdorimin e shërbimeve proaktive të mbështetjes (p.sh. rishikime të aftësisë mbështetëse, kontrolle të integritetit, seminare dhe programe të vlerësimit të rrezikut) për të identifikuar mundësitë për të përmirësuar kohën e funksionimit normal dhe për të pakësuar ndërprerjet e funksioneve të rëndësishme të biznesit. Me kërkesën tuaj, inxhinieri i REDE-s mund të kryejë shërbimet proaktive të rëna dakord." • **Kushtet paraprake dhe kufizimet specifike për shërbimet** Për të marrë shërbimet REDE, duhet të përmbushni dhe të ruani një marrëveshje për Mbështetjen e unifikuar. Nëse marrëveshja juaj për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar skadon ose ndërpritet, shërbimi juaj REDE do të ndërpritet në të njëjtën datë. Inxhinieri i REDE-s caktohet përveç burimit të zgjidhjes teknike të Microsoft që është përgjegjës për zgjidhjen e incidentit të mbështetjes. Shërbimet REDE janë të disponueshme gjatë orarit të zakonshëm të punës (09:00 deri në 17:30) me orën standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. Ato ofrohen në vendndodhjen (ose vendndodhjet) e përcaktuar të mbështetjes ku blihen shërbime të tilla, siç identifikohet në Urdhrin tuaj të punës. Shërbimet REDE ofrohen në largësi, përveçse nëse është rënë paraprakisht dakord ndryshe me shkrim. Kur për vizitat në vendndodhje është rënë bashkërisht dakord dhe nuk paguhen paraprakisht, do t'ju faturojmë për shpenzimet e arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës. Kini parasysh se shërbimet REDE nuk i modifikojnë kohët e reagimit për incidentet e mbështetjes reaguese që janë të zbatueshme përmes ofertave të tjera të mbështetjes së Microsoft që mund të keni të drejtë të përfitoni. • **Përgjegjësitë tuaja** Për të optimizuar përfitimet e shërbimeve REDE, duhet të përmbushni përgjegjësitë e mëposhtme. Mosrespektimi i këtyre përgjegjësive mund të rezultojë në vonesa të shërbimit ose mund të pengojë aftësinë tonë për të kryer shërbimet. o Ofrojini inxhinierit të REDE-s orientim, trajnim, dokumentacion dhe komunikime të tjera sipas nevojës, për të lehtësuar njohjen e thellë	

Shërbimi	Plani
të përdorimit nga ju të produkteve dhe shërbimeve tona në linjë brenda mjedisit tuaj. ○ Filloni kërkesat për incidentet e mbështetjes dhe merrni pjesë në mënyrë aktive bashkë me ne në diagnozën dhe zgjidhjen e incidenteve të mbështetjes. ○ Veproni si administratori i mjedisit tuaj. ○ Ofroni informacione për zgjidhjen e problemit sipas kërkesës (për shembull, skedarët e evidencës së korrigjimit dhe gjurmimit).	
• **Reagimi i unifikuar i përmirësuar:** Reagimi i unifikuar i përmirësuar (UER) ofron mbështetje reaktive të përshpejtuar dhe menaxhim të përmirësuar të incidenteve për produktet dhe shërbimet në renë kompjuterike të Microsoft për të gjitha incidentet me situata kritike (Niveli i rëndësisë 1 ose Niveli i rëndësisë A). **Mbështetje reaktive e përshpejtuar** Ju lutem referohuni tabelës në Shtojcën A për përkufizimet e nivelit të rëndësisë së incidenteve për Reagimin e unifikuar të përmirësuar, kohët e përgjigjes dhe përjashtimet e produkteve. Për të marrë mbështetjen UER për produktet e Microsoft dhe shërbimet e resë kompjuterike të klientit, ky i fundit duhet të parashtrojë një incident përmes telefonit ose uebit. **Menaxhimi i përmirësuar i incidenteve:** Shërbimi i menaxhimit të përmirësuar të incidenteve është në dispozicion 24 orë në ditë, 7 ditët e javës dhe 365 ditët e vitit për të gjitha incidentet e nivelit të rëndësisë 1 ose rëndësisë A. Klientëve u caktohet një grup i caktuar burimesh me njohuri mbi biznesin dhe mjedisin e klientit. Këto burime caktohen shtesë për Shërbimet e zgjidhjes së problemeve dhe janë përgjegjëse për mbikqyrjen e të gjithë mbështetjes për incidente të gjendjes kritike për të dhënë zgjidhje në kohë dhe një cilësi të lartë të dhënies së mbështetjes. Burimet e ekipit të Menaxhimit të përmirësuar të incidenteve që caktohen për klientin mund të kontaktohen drejtpërdrejt përmes emailit 24 orë në ditë, 7 ditët e javës, dhe do të garantojnë përparim të vazhdueshëm teknik duke i dhënë klientit përditësime të shpeshta për statusin dhe përshkallëzimin, si dhe një plan veprimi. Për çdo incident me nivelin e Rëndësisë 1, një anëtar i ekipit të Menaxhimit të përmirësuar të incidenteve do të ofrojë një rishikim të trajtimit të pas incidentit me klientin, menaxherin e llogarisë të suksesit të klientit (CSAM) dhe anëtarë të tjerë të ekipit të llogarisë së klientit, me qëllim forcimin e biznesit të klientit dhe parandalimin e ndërprerjeve dhe problemeve të ardhshme. Gjatë mbledhjes, anëtari i ekipit të Menaxhimit të përmirësuar të incidenteve do të bëjë një përmbledhje të reagimit ndaj incidenteve, duke përfshirë sukseset dhe fushat që kërkojnë përmirësim. Anëtari do të punojë me Menaxherin e llogarisë së suksesit të klientit (CSAM) në lidhje me rekomandimet për rregullimet për të pakësuar në mënyrë proaktive çështjet e ardhshme dhe për të forcuar stabilitetin dhe qëndrueshmërinë e zgjidhjeve të klientit. Një sasi e caktuar orësh për Shërbimet e menaxhimit të suksesit janë të përfshira për aktivitetet e përfshirjes, takimet tremujore me një anëtar të ekipit të Menaxhimit të	+

Shërbimi	Plani
përmirësuar të incidenteve: dhe rishikimet pas incidenteve të nivelit të rëndësisë 1. Takime shtesë ose më të shpeshta janë të disponueshme me kërkesë dhe me marrëveshje paraprake me Microsoft, kur burimet janë të disponueshme, nëse vendosni të blini Shërbime shtesë të menaxhimit të suksesit përtej atyre të përfshira. UER-i duhet të blihet vetëm për vendndodhjen në shtetin pritës nëse klienti ka një marrëveshje të unifikuar për shumë shtete. Duke qenë një Zgjidhje e përmirësuar, të gjitha shërbimet UER mund të ofrohen në largësi në vendndodhje të tjera përveç dhe duke përfshirë Pritësin. Shërbimet e menaxhimit të suksesit të përfshira do të caktohen nga pritësi dhe do të menaxhohen nga Menaxheri i llogarisë së suksesit të klientit (CSAM) i pritësit. **Kushtet paraprake dhe supozimet** Për të marrë shërbimet UER, klienti duhet të mbajë një marrëveshje aktive për shërbimet e Mbështetjes. Nëse marrëveshja juaj për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar skadon ose ndërpritet, shërbimet e lidhura me këto Shërbime UER do të ndërpriten gjithashtu në të njëjtën datë. Për t'u siguruar që ekipi i Menaxhimit të përmirësuar të incidenteve i klientit të ketë njohuritë bazë të biznesit dhe mjedisit të klientit, klienti duhet të ofrojë dokumentacion nëse kërkohet dhe të marrë pjesë në aktivitetet e përgatitjes gjatë 60 ditëve të para të afatit të kontratës. **Kufizimet dhe përjashtimet e shërbimit** Analiza e shkakut thelbësor (RCA) nuk është e përfshirë në Reagimin e unifikuar të përmirësuar, por mund të kërkohet nga CSAM-i i klientit. Klienti do të jetë përgjegjës për të punuar me ekipin e Microsoft për të ofruar materialet e tilla si skedarët e evidencës, gjurmët e rrjetit ose informacionet e tjera diagnostikuese, që nevojiten për të përfunduar RCA-në Burimet e menaxhimit të përmirësuar të incidenteve do të operojnë në distancë. Shërbimi i menaxhimit të përmirësuar të incidenteve ofrohet në gjuhën angleze, kineze dhe japoneze. Nuk është i mundur ofrimi i kufizuar në një rajon, ku kërkohet nënshtetësia, ose që duhet të ketë leje zyrtare.	
• **Reagimi i shpejtë i Azure:** Reagimi i shpejtë i Azure (ARR) ofron mbështetje të përshpejtuar reaguese për komponentët e Microsoft Azure të klientit, duke i përcjellë incidentet e mbështetjes tek ekspertët teknikë dhe duke ofruar një angazhim në ekipet e operacioneve të shërbimeve të resë kompjuterike, sipas nevojës. Për të marrë shërbime Reagimi të shpejtë për komponentët e Microsoft Azure të klientit, ky i fundit duhet të paraqesë një incident përmes portalit të shërbimit të resë përkatëse kompjuterike. Kërkesat e klientit për Mbështetjen e zgjidhjes së problemeve do t'u përcillen direkt inxhinierëve të mbështetjes së Reagimit të shpejtë me ekspertizë	+

Shërbimi	Plani
në shërbimet e resë kompjuterike. Ndonëse incidentet mund të kenë nevojë për burime nga ekspertët e mbështetjes për produktet standarde, ekipi i Reagimit të shpejtë ka përgjegjësinë kryesore për incidentet 24 orë në ditë, 7 ditët e javës, 365 ditët e vitit. Shikoni tabelën në Shtojcën A për kohën e reagimit për mbështetjen për zgjidhjen e problemeve për komponentët e Azure të klientit. Kjo kohë ka përparësi ndaj çdo kohe të parashikuar për reagimin e mbështetjes në Paketën bazë. Reagimi i shpejtë nuk mbulon Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services ose Billing & Subscription Management, Test base for M365, ose Microsoft Mesh. Blerja e Reagimit të shpejtë varet nga disponueshmëria e burimeve. Këshillohuni me menaxherin e llogarisë për suksesin e klientit për hollësi të disponueshmërisë.	
• **O365 Engineering Direct:** Ofron mbështetje të përmirësuar për ngarkesat thelbësore të punës të qiramarrësit ose qiramarrësve tuaj të prodhimit të Microsoft Office 365. Ky shërbim përfshin qasjen sipas përparësisë për ekipin e inxhinierëve të Office 365. Shërbimi është i disponueshëm për qiramarrësin ose qiramarrësit e listuar për një tarifë shtesë dhe përkufizohet në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin e punës të klientit.	+
• **Mbështetja për zhvilluesin:** Mbështetja për zhvilluesin ofron mbështetje më të thellë proaktive të bazuar në njohuritë për renë kompjuterike dhe produkteve nëpër ciklin e jetës së zhvillimit të aplikacionit për zhvilluesit klientë që ndërtojnë, vendosin dhe mbështesin aplikacionet në platformën e Microsoft. Shërbimi ofron mbështetje të plotë, duke i ndihmuar klientët që të përshpejtojnë risitë e tyre dixhitale, adoptimin në renë kompjuterike dhe gatishmërinë e zhvilluesve. Udhëzimet e dhëna ndihmojnë në rritjen e shpejtësisë së zhvilluesve dhe në thjeshtimin e praktikave të DevSecOps me veglat dhe teknikat më të fundit, në modernizimin e aplikacioneve për të përmirësuar efikasitetin dhe për të rritur mundësinë e biznesit dhe mbështesin ekipet e zhvilluesve gjatë gjithë udhëtimit të tyre për adoptimin në renë kompjuterike me një plan të plotë suksesi. Mbështetja për zhvilluesin është e disponueshme për një tarifë shtesë.	+1
• **GitHub Engineering Direct:** U ofron klientëve qasje sipas përparësisë në një ekip të përcaktuar të mbështetjes për GitHub dhe një inxhinier të emërtuar të besueshmërisë së klientit të GitHub (CRE). Gjithashtu, shërbimi përfshin rishikimet tremujore që ofrojnë udhëzime proaktive të bazuara në kontrollet e integritetit dhe analizën e raportimeve.	+
• **Mbështetja teknike e rëndësisë së lartë**	+

Shërbimi	Plani
Ofron një nivel më të lartë të shërbimeve të mbështetjes për një grup të përcaktuar produktesh dhe shërbimesh në linjë të Microsoft që përbëjnë një pjesë të zgjidhjes suaj me rëndësi të lartë, siç specifikohet në Urdhrin tuaj të punës. Një zgjidhje me rëndësi të lartë është një aplikim, proces ose komponent thelbësor për operimin e biznesit tuaj. Shërbimi ofron një program gjithëpërfshirës të shërbimeve të mbështetjes së disponueshme për një tarifë shtesë dhe përcaktohet në një Shtojcë të përmendur në Urdhrin tuaj të punës. Për të marrë shërbime të lidhura me këto shërbime të lidhura me këto zgjidhje të përmirësuara, ju duhet të mbani një marrëveshje aktive të shërbimeve të Mbështetjes së unifikuar. Nëse marrëveshja juaj për shërbimet e Mbështetjes së unifikuar skadon ose ndërpritet, shërbimet e lidhura me këto zgjidhje të përmirësuara do të ndërpriten gjithashtu në të njëjtën datë.	

+ - *Shërbim shtesë që mund të blihet.*
+[1] - *Shërbim shtesë që mund të blihet deri në një sasi maksimale të kufizuar.*

2.6 Programi për shumë shtete i unifikuar

Hyrje

Programi **për shumë shtete** ofron qasje tek Microsoft Unified përmes shumë vendndodhjeve. Një Marrëveshje për shumë shtete paraqitet në një ose disa Urdhër(ra) Pune. Para se të finalizohet një Marrëveshje e unifikuar, sigurohuni që organizata të jetë e kontraktuar në mënyrë të duhur në vendet e dëshiruara për të marrë vlerën e plotë të Microsoft Unified.

Përmbledhje e strukturës së programit

- Vendndodhja ku paketa Microsoft Unified Base është kontraktuar te Urdhri i punës do të njihet si pritës.
- Një vendndodhje e veçantë e caktuar në marrëveshjen tuaj, e ndryshme nga vendndodhja e pritësit, do të njihet si njësi vartëse.
- Marrëveshja e centralizuar definohet si një marrëveshje Microsoft Unified që ka "pritësi" dhe "njësia vartëse" në një kontakt të vetëm, me paketa shtesë të caktuara sipas vendndodhjes.
- Marrëveshja e decentralizuar definohet si një marrëveshje e unifikuar që ka paketën bazë Unified për "pritësin" dhe (një)marrëveshje të veçantë(a) për paketat shtesë të caktuara për vendndodhje të ndryshme.
- Në disa raste, Marrëveshjet për shumë shtete komplekse mund të jenë një kombinim i marrëveshjeve të centralizuara dhe të decentralizuara.

Zgjerimi i Microsoft Unified në vendndodhje të tjera

- Shërbimet specifike dhe sasitë e tyre, sipas rastit, do të jepen me detaje në Urdhrin e lidhur të punës sipas vendndodhjes së mbështetjes.
- Shërbimet e përshkruara këtu mund të ofrohen në vendndodhjen(t) sipas Urdhrit të Punës të pritësit ose të Urdhrit të Punës të vartësit.

- Në varësi të shërbimit, ai mund të menaxhohet ose ofrohet në vendndodhjen e pritësit ose në vendndodhjen e vartësit.

Microsoft Unified Base për shumë shtete

- Paketa Microsoft Unified Base do të kontraktohet në vendndodhjen e pritësit.
- Menaxhimi i dërgesës së shërbimit (Menaxhimi i suksesit të klientit, i njohur gjithashtu si AKA CSAM) do të ofrohet nga vendndodhja e pritësit.
- Shërbimet reaguese: Në formën e Kërkesave për shërbim, ato menaxhohen në vendndodhjen e pritësit dhe janë në dispozicion në mbarë botën për stafin e caktuar të klientit të kontraktuar.

Shërbime të paketimeve shtesë

- Shërbime proaktive në formën e Shërbimeve të përshpejtimit të vlerës mund të blihen për t'u përdorur në vendndodhjen e pritësit ose vartësit. Vendndodhjet e ofrimit janë specifike për zgjidhjen dhe mund të jenë të disponueshme si nga distanca ose në vend. Aftësitë specifike të ofrimit duhet të konfirmohen para se të kontraktohet ndonjë Shërbim proaktiv.
- Të gjitha Zgjidhjet e përmirësuara mund të blihen për përdorim qoftë në shtetin e pritësit ose vartësit. Vendndodhjet e ofrimit janë specifike për zgjidhjen dhe mund të jenë të disponueshme si nga distanca ose në vend. Aftësitë specifike të ofrimit duhet të konfirmohen para se të kontraktohet ndonjë zgjidhje e përmirësuar.
- Menaxhimi i ofrimit: I njohur gjithashtu si Menaxher i llogarisë për suksesin e klientit (CSAM), mund të shtohet në një kontratë për vendndodhje të caktuara. Kostot dhe vendndodhjet specifike do të përcaktohen gjatë negociatave të kontratës suaj.
- Menaxhimi i incidenteve mund të kontraktohet për vendndodhjet e pritësit ose vartësit duke përdorur Paketa shtesë. Kostot dhe vendndodhjet specifike do të përcaktohen gjatë negociatave të kontratës suaj.

Kriteret dhe kushtet e përgjithshme shtesë të mbështetjes për shumë shtete

- Mbështetja në vend, sipas zonës kohore ose në gjuhën lokale, do të jetë e ndikuar nga kërkesat specifike të kontratës dhe kërkesat rregullatore lokale. Kontrata dhe kosto të tjera mund të aplikohen.
- Stafi i klientit në vendndodhje të tjera mund të marrë pjesë në Shërbime proaktive nga distanca të blera në vendndodhje e pritësit ose në vendndodhjen e vartësit, siç është përcaktuar në Urdhrin e punës. Konfirmoni me ekipin e llogarisë për pjesëmarrjen nga distanca.
- Kreditet proaktive mund të shkëmbehen vetëm midis vendndodhjeve të pritësit dhe vartësit të listuara në një Urdhër të punës të vetëm; shkëmbimet nuk mund të procesohen nga një Urdhër pune në një tjetër.
- Të gjitha shkëmbimet do të kryhen në bazë të valutave dhe çmimeve aktuale për Kreditet proaktive në Vendndodhjet përkatëse të mbështetjes.
- Çdo shkëmbim që rezulton në Kredite proaktive të pjesshme do të rrumbullakoset në njësinë më të afërt.

Detyrimet dhe kërkesat tatimore

- Klienti do të jetë përgjegjësi i vetëm për të gjitha detyrimet tatimore që lindin për shkak të shpërndarjes ose shkëmbimit të shërbimeve të blera të mbështetjes midis vendndodhjes(ve) kryesore dhe dytësore të mbështetjes.

- Kërkesat lokale rregullatore dhe ligjet tatimore mund të kërkojnë Urdhra pune të veçantë për të siguruar përputhshmërinë.
- Australia, Zelanda e Re, India, Kina, Hong Kong, Tajvani, Makau, Japonia, dhe Koreja janë të nënshtruara kërkesave lokale dhe të gjitha marrëveshjet për shumë shtete për këto vendndodhje duhet të kenë Urdhrat e tyre të veçantë të punës. Kjo listë mund të ndryshojë, kontrolloni me ekipin tuaj të llogarisë gjatë negociatave të kontratës.

Faturimi dhe dërgesa për shumë shtete e unifikuar

- Tipari ynë i Faturimit të ndarë lejon ndarjen e transaksioneve në shumë fatura, në bazë të kritereve të ndryshme, të tilla si lloji i produktit, data e ofrimit ose vendndodhja e klientit.
- Kërkesat e mëposhtme për ndryshime do të rezultojnë në një ndryshim të kontratës: Ndryshim në faturimin e adresës, adresën e dërgesës, emrin e kompanisë ose ndryshimin e adresës, shumën e faturës dhe datën e faturës.
- Ndryshimet në çdo Marrëveshje për shumë shtete mund të rezultojnë në rritje kostosh ose kufizime për shkak të rrethanave të përshkruara më sipër.

2.7 Kushtet e përgjithshme shtesë

Kushtet paraprake dhe supozimet për shërbimet e mbështetjes së unifikuar

Shërbimet e mbështetjes së unifikuar ofrohen në bazë të kushteve paraprake dhe supozimeve të mëposhtme:

- **Shërbimet reaguese të paketës bazë:** Këto shërbime ofrohen në largësi në vendndodhjen (ose vendndodhjet) e kontakteve të mbështetjes të përcaktuara nga ju. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në largësi në vendndodhjen (ose vendndodhjet) e përcaktuar ose të listuar në Urdhrin tuaj të punës, përveçse kur specifikohet ndryshe me shkrim.
- **Gjuha e shërbimeve:** Shërbimet reaguese të paketës bazë ofrohen në anglisht dhe, sipas rastit, mund të ofrohen në gjuhën që flisni. Të gjitha shërbimet e tjera ofrohen në gjuhën e folur në vendndodhjen ku ofrohen shërbimet e Microsoft, ose në anglisht, përveçse kur bihet dakord ndryshe me shkrim.
- **Produktet e mbështetura:** Ne ofrojmë mbështetje për të gjitha versionet e softuerëve dhe produkteve të shërbimeve në linjë të Microsoft që keni blerë, të cilat janë të disponueshme në përgjithësi dhe të publikuara për qëllime komerciale. Kjo bazohet në regjistrimet dhe marrëveshjet e deklaruara për licencimin dhe/ose në ID-në e llogarisë së faturimit në Shtojcën A të Urdhrit tuaj të punës dhe identifikohen në Kushtet e produktit, të publikuara herë pas here nga Microsoft.
- **Shërbimet pilot, versionet paraprake dhe produktet beta:** Shërbimet e mbështetjes, mund të përfshijnë herë pas here oferta për shërbimet e paraafishuara, beta ose shërbime të tjera pilot, të ofruara nga Microsoft për vlerësim fakultativ (secili një "Shërbim pilot"). Pjesëmarrja juaj në Shërbimet pilot është me zgjedhje dhe ju ofrohet duke qenë objekt i kushteve të Shërbimeve profesionale brenda Kushteve të produktit të Microsoft, të cilat janë inkorporuar tashmë në Marrëveshjen tuaj, si dhe duke qenë objekt i të gjitha kushteve shtesë të zbatueshme për Shërbimet pilot. Shërbimet pilot nuk do të jenë të gjitha të disponueshme në të gjitha vendndodhjet.
- **Shfrytëzimi i shërbimeve:** Të gjitha shërbimet, duke përfshirë shërbimet shtesë të blera si pjesë e një Urdhri pune të mbështetjes dhe gjatë Afatit të tij, humbasin nëse nuk shfrytëzohen gjatë Afatit të Urdhrit përkatës të punës.

- **Planifikimi i shërbimeve:** Planifikimi i shërbimeve varet nga disponueshmëria e burimeve dhe seminaret mund të jenë objekt i anulimit nëse nuk plotësohen nivelet minimale të regjistrimeve.
- **Qasja në largësi:** Mund të kemi qasje në sistemin tuaj përmes lidhjes në largësi për të analizuar problemet me kërkesën tuaj. Personeli ynë do të aksesojë vetëm ato sisteme që autorizohen prej jush. Për të përdorur ndihmën e lidhjes në distancë, ju duhet të na pajisni me aksesin e duhur dhe pajisjet e nevojshme.
- **Të dhënat e klientit:** Disa shërbime mund të na kërkojnë që të ruajmë, të 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 kërkoni që të përdorim teknologji të pamiratuara nga Microsoft, 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.
- **Politika e anulimit:** Nëse kërkoni anulimin e një shërbimi të planifikuar paraprakisht, ai duhet të bëhet të paktën 14 ditë përpara për një rimbursim të plotë, sipas rastit. Anulimet e bëra 6 deri në 13 ditë përpara do të kenë një kosto 50% të kostos së shërbimit. Çdo anulim i bërë 5 ditë përpara ose më pak do të shkaktojë detyrimin e kostos së plotë (100%) të shërbimit.
- **Shërbimet shtesë:** Kur blini shërbime shtesë, mund të kërkojmë përfshirjen e menaxhimit të ofrimit të shërbimeve dhe të suksesit për të lehtësuar ofrimin. Në vendin tuaj mund të mos jenë të disponueshme të gjitha shërbimet shtesë. Ju lutem kontaktoni burimin e ofrimit të shërbimit për detaje.
- **Shkëmbimi i shërbimeve:** Nëse keni porositur një lloj shërbimi dhe dëshironi ta shkëmbeni me një tjetër, mund t'i vendosni një shërbimi tjetër vlerën ekuivalente nëse është i disponueshëm dhe nëse bini dakord me burimin e ofrimit të shërbimit tuaj.
- **Qasja në kod:** Ju bini dakord se kodi i vetëm që nuk është i Microsoft, tek i cili na jepni të drejtën e qasjes, është kodi që zotëroni. Shërbimet mund të përfshijnë Produkte të shërbimeve, këshillim dhe udhëzime lidhur me kodin që zotëroni ju ose Microsoft ose ofrimin e drejtpërdrejtë të shërbimeve të tjera të mbështetjes.
- **Shërbimet reaguese:** Kur ofron Shërbime reaguese, Microsoft nuk ofron asnjë lloj tjetër kodi, përveç kodit mostër. Do të merrni përsipër të gjitha rreziqet lidhur me zbatimin e çdo kodi të ofruar nga Microsoft në kryerjen e shërbimeve të mbështetjes dhe do të jeni përgjegjës për të gjitha testimet, kontrollet, sigurimin e cilësisë, respektimin e ligjeve, rregulloreve ose standardeve, mirëmbajtjen, vendosjen dhe për praktikat e tjera që lidhen me kodin e ofruar nga Microsoft në kryerjen e shërbimeve të mbështetjes plotësisht ose pjesërisht, në mjedisin tuaj të Microsoft ose për çdo vendosje tjetër cilado qoftë.
- **Kërkesat e platformës:** Mund të ekzistojnë kërkesa minimale të platformës për shërbimet e blera.
- **Ofrimi i shërbimeve:** Shërbimet nuk mund t'u ofrohen klientëve tuaj. Atje ku vizitat në vend bihen dakord bashkërisht dhe nuk paguhen paraprakisht, do t'ju faturojmë për shpenzime të arsyeshme të udhëtimit dhe jetesës.
- **Shërbimet e mbështetjes për GitHub**: Këto ofrohen nga GitHub, Inc., një filial në pronësi të plotë të Microsoft Corporation. Pavarësisht nga çdo gjë që mund të jetë në kundërshtim në Urdhrin tuaj të punës, Deklarata e privatësisë e GitHub dhe Shtojca për mbrojtjen e të dhënave dhe Shtojca për sigurinë e GitHub do të zbatohen ndaj sigurimit prej jush të Shërbimeve të mbështetjes të GitHub.
- **Komunikimet e përdoruesve:** Ju bini dakord se mund t'i dërgojmë informacionet e përdoruesve tuaj te një adresë email-i të vlefshme dhe aktive e kompanisë lidhur me produktet dhe tiparet përmes materialeve të identifikuara si përditësime të sigurisë, buletine informative, blogje,

informacione të sigurisë, komunikime shërbimi dhe dokumentacione të ngjashme. Përdoruesit tuaj do të kenë mekanizmin e përshtatshëm për të refuzuar komunikime të tilla.

- **Regjistrimet:"** Çdo regjistrim dhe material i lidhur me shërbimet e ofruara janë Produktet e shërbimit, të cilat i nënshtrohen kritereve dhe kushteve të marrëveshjes rregullatore nën të cilën ofrohen shërbimet.

  Duke pranuar ftesën për të marrë pjesë në një ngjarje të regjistruar ose duke u bashkuar me ngjarjen e regjistruar: 1) Pjesëmarrësit bien dakord të regjistrohen dhe që mbledhja dhe ruajtja e ngjarjes së regjistruar i nënshtrohet kushteve dhe rregullave që rregullojnë ngjarjen; 2) Pjesëmarrësit bien dakord që emri, adresa e email-it, pyetjet e paraqitura dhe/ose numri i telefonit i tyre mund të jenë të dukshme për pjesëmarrësit e tjerë; dhe 3) Pjesëmarrësit bien dakord që regjistrimi mund të ndahet me punonjësit dhe përfaqësuesit e Microsoft.

  Përveç rasteve kur parashikohet shprehimisht në marrëveshjen rregullatore, ju nuk mund të modifikoni, kopjoni, shpërndani, transmetoni, shfaqni, kryeni, riprodhoni, publikoni, licenconi, krijoni vepra të derivuara nga, transferoni ose shisni ndonjë informacion nga ngjarja e regjistruar.

  Shërbimet e dorëzuara mund të ndahen në mënyrë të arsyeshme brenda organizatës suaj, në përputhje me kriteret dhe kushtet që rregullojnë Shërbimet e dorëzuara, dhe nuk synojnë të zëvendësojnë programet e trajnimit të brendshëm të organizatës suaj. Ju do të ushtroni diskrecionin e vetëm për të përcaktuar nëse do të përdorni Shërbimet e ofruara dhe do të jeni përgjegjës për të gjitha kërkesat ligjore, rregullatore ose përputhshmërinë me standardet. Ju merrni përsipër të gjitha rreziqet që lidhen me zbatimin ose riprodhimin e Shërbimeve të dorëzuara, duke përfshirë detyrimet për ruajtjen e konfidencialitetit, përdorimin e informacionit jashtë kontekstit, ose shpërndarjen e informacionit në një mënyrë të pasaktë ose në kohë të papërshtatshme. Shërbimet e dorëzuara paraqiten "siç janë" dhe "me të gjitha mangësitë" në momentin e dorëzimit, dhe Microsoft nuk ofron asnjë garanci, të shprehur apo të nënkuptuar.

- **Kushtet paraprake dhe supozimet shtesë:** Këto mund të përcaktohen në Shtojcat përkatëse.

2.8 Përgjegjësitë tuaja

Përgjegjësitë tuaja:

Përveç përgjegjësive të përcaktuara në të gjitha shtojcat përkatëse, ju keni përgjegjësitë në vijim. Mosrespektimi mund të shkaktojë vonesa të shërbimeve:

• **Administratori i shërbimeve të mbështetjes**: Do të caktoni një administrator të emërtuar për shërbimet e mbështetjes, i cili do të drejtojë ekipin tuaj dhe do të menaxhojë të gjitha aktivitetet e mbështetjes, duke përfshirë proceset e brendshme për të na paraqitur kërkesat për incidentet e mbështetjes.

• **Shërbimeve të mbështetjes në shumë vende**: Nëse blini Shërbime të mbështetjes në shumë vende, do të caktoni një administrator të emërtuar për shërbimet e mbështetjes për Vendndodhjen tuaj kryesore të mbështetjes. Ky individ do të drejtojë ekipin tuaj lokal dhe do të menaxhojë të gjitha aktivitetet lokale të mbështetjes, duke përfshirë proceset e brendshme për të na paraqitur kërkesat për incidentet e mbështetjes. Mund të duhet gjithashtu të caktoni një administrator të emërtuar për shërbimet e mbështetjes në Vendndodhjet e tjera të mbështetjes.

• **Kontaktet e mbështetjes reaguese**: Sipas nevojës, mund të përcaktoni kontakte të emërtuara për mbështetjen reaguese, të cilat do të krijojnë kërkesa për mbështetjen përmes sajtit të uebit të

mbështetjes së Microsoft ose me telefon. Administratorët e resë kompjuterike për shërbimet tuaja të bazuara në renë kompjuterike mund të paraqesin gjithashtu kërkesa për mbështetjen lidhur me renë kompjuterike përmes portaleve përkatëse të mbështetjes.

• **Kërkesat për mbështetjen e shërbimeve në linjë**: Administratorët e resë kompjuterike duhet të parashtrojnë kërkesa për shërbimet në linjë përmes portaleve të përshtatshme për mbështetjen e shërbimeve në linjë.

• **Parashtrimi i kërkesave për shërbimet**: Kur parashtroni një kërkesë për shërbimet, kontaktet tuaja të mbështetjes reaguese duhet të kenë njohuri bazë të problemit dhe aftësinë ta riprodhojnë atë. Kjo do ta ndihmojë Microsoft që të diagnostikojë dhe të shkallëzojë problemin. Këto kontakte duhet të kenë dhe njohuri për produktet e mbështetura të Microsoft dhe sistemin tuaj të Microsoft, në mënyrë që të ndihmojnë në zgjidhjen e problemeve të sistemit dhe ta ndihmojnë Microsoft në analizimin dhe zgjidhjen e kërkesave për shërbime.

• **Përcaktimi dhe zgjidhja e problemeve**: Kur parashtroni një kërkesë për shërbime, kontaktet tuaja të mbështetjes reaguese mund të duhet të kryejnë veprimet për përcaktimin dhe zgjidhjen e problemit, sipas kërkesave tona. Këtu mund të përfshihet kryerja e gjurmimeve në rrjet, regjistrimi i mesazheve të gabimeve, grumbullimi i informacionit të konfigurimit, ndryshimi i konfigurimeve të produktit, instalimi i komponentëve ose versioneve të reja të softuerëve ose modifikimi i proceseve.

• **Planifikimi i shërbimeve**: Ju bini dakord që të bashkëpunoni me ne për të planifikuar përdorimin e shërbimeve, duke u bazuar në shërbimet që keni blerë.

• **Përditësimet e kontakteve**: Ju bini dakord që të na informoni për çdo ndryshim të kontakteve të emërtuara, të specifikuara në Urdhrin tuaj të punës.

• **Menaxhimi i të dhënave**: Ju jeni përgjegjës për bërjen e kopjeve rezervë të të dhënave tuaja dhe për rikonstruktimin e skedarëve të humbur apo të ndryshuar si rezultat i avarive katastrofike. Duhet të zbatoni gjithashtu procedurat e nevojshme për të garantuar integritetin dhe sigurinë e softuerëve dhe të dhënave tuaja.

• **Komentet**: Kur është e mundur, ju bini dakord që të plotësoni anketa për nivelin e kënaqësisë së klientëve që mund t'i ofrojmë në mënyrë periodike lidhur me shërbimet.

• **Shpenzimet**: Ju jeni përgjegjës për shpenzimet e udhëtimit dhe shpenzimet e shkaktuara nga punonjësit ose kontraktorët tuaj.

• **Përgjegjësitë shtesë**: Burimi i ofrimit të shërbimit mund t'ju kërkojë të përmbushni përgjegjësi të tjera specifike për shërbimin që bletë.

• **Shërbimet në renë kompjuterike**: Kur përdorni shërbimet në renë kompjuterike si pjesë e kësaj mbështetjeje, duhet të blini ose të keni një abonim ose plan tarifor ekzistues për shërbimin përkatës në linjë.

• **Kërkesat për shërbimet proaktive**: Ju bini dakord të parashtroni kërkesa për Shërbime proaktive dhe zgjidhje të përmirësuara, së bashku me të gjitha të dhënat e nevojshme ose përkatëse, jo më vonë se 60 ditë para datës së skadimit të Urdhrit përkatës të punës.

• **Qasja**: Ju bini dakord t'i jepni ekipit tonë të ofrimit të shërbimit në vendndodhje qasje të arsyeshme në telefon dhe në internet me shpejtësi të lartë, si dhe qasje në sistemet e brendshme dhe në veglat tuaja diagnostikuese, sipas rastit.

Shtojca A: Grafikët e llojeve të nivelit të rëndësisë

Kjo shtojcë përmban një varg grafikësh që ofrojnë një paraqitje pamore të llojeve dhe niveleve të rëndësisë së incidenteve. Kini parasysh se këta grafikë janë plotësues dhe nuk synojnë të ofrojnë njohuri shtesë në nivelet e rëndësisë së incidenteve. Ata duhet të përdoren në lidhje me tekstin kryesor për të kuptuar plotësisht temën.

Mbështetja reaguese - Llojet e rëndësisë së incidenteve

Për mbështetje lidhur me zgjidhjen e problemeve, shikoni situatat e niveleve të rëndësisë në grafikun e mëposhtëm:

Rëndësia dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia 1 Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon: Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme	Elementët përbërës të Azure[1] - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak Të gjitha produktet dhe shërbimet e tjera - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda një ore ose më pak Burimi i situatave kritike[2] i caktuar Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3] Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft tek ekipet e produkteve Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës	Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3] Akses dhe përgjigje e shpejtë Paraqitja me telefon ose ueb
Rëndësia A Degradim i sistemit kritik të biznesit: Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve Ka nevojë për vëmendje brenda një ore	Reagimi i telefonatës së parë brenda një ore ose më pak Mbikqyre e gjendjes kritike[2] Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[2]	Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3] Akses dhe përgjigje e shpejtë Paraqitja me telefon ose ueb

Rëndësia dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia B Ndikim mesatar në biznes: Humbje ose degradim mesatar i shërbimeve, por puna mund të vazhdojë arsyeshëm në mënyrë të përkeqësuar Ka nevojë për vëmendje brenda dy orëve pune[4]	Reagimi i telefonatës së parë brenda dy orësh ose më pak Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3]	Caktimi i burimeve të përshtatshme për të qenë në linjë me përpjekjet e Microsoft Akses dhe reagim nga autoriteti i kontrollit të ndryshimit brenda katër orësh pune Paraqitja me telefon ose ueb
Rëndësia C Ndikim minimal në biznes: Funksionim i konsiderueshëm me përkeqësime të vogla ose pa përkeqësim të shërbimeve Ka nevojë për vëmendje brenda katër orëve pune[4]	Reagimi i telefonatës së parë brenda katër orësh ose më pak Përpjekje vetëm gjatë orarit të punës[4]	Informacion i saktë kontakti për zotëruesin e çështjes Reaguese brenda 24 orëve Paraqitja me telefon ose ueb

[1] Koha e listuar e reagimit për komponentët tuaj të Azure nuk mbulon Azure StorSimple, GitHub AE, Shërbimet e Komunikacionit të Azure ose Menaxhimin e faturimit dhe abonimit.
[2]Burimet e situatës kritike ndihmojnë në dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.
[3] Mund të duhet të ulim nivelin e rëndësisë nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për të na e bërë të mundur që të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.
[4] Orari i punës është në përgjithësi nga 09:00 deri në 17:30 me orën standarde lokale, duke përjashtuar ditët e festave dhe fundjavat. Orari i punës mund të ndryshojë disi në vendin tuaj.

Shërbimet e rëndësisë së lartë për Azure Platform dhe Shërbimet e rëndësisë së lartë për Azure Platform Plus – Llojet e nivelit të rëndësisë së incidenteve

Për mbështetje lidhur me zgjidhjen e problemeve, shikoni situatat e niveleve të rëndësisë në grafikun e mëposhtëm:

Rëndësia dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia 1 Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon: Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash	Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7[1] Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft Menaxheri i incidentit të rëndë[2] i caktuar automatikisht Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve në re kompjuterike Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës	Paraqitja me telefon ose ueb Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7[1] Akses dhe përgjigje e shpejtë
Rëndësia A Degradim i sistemit kritik të biznesit: Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve		

[1] Microsoft mund të duhet ta ulë nivelin e 24 orëve në ditë, 7 ditët e javës, nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose reagimet e duhura për t'i dhënë mundësi Microsoft që të vazhdojë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit

[2] Menaxhimi i përmirësuar i incidentit ndihmon në dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

Shërbimet e rëndësisë së lartë për Misionin për Ngjarjet Azure – Llojet e rëndësisë së incidenteve

Për zgjidhjet e Azure në renë kompjuterike, gjatë ngjarjes, kërkesat për shërbimin e incidenteve lidhur me ngjarjen duhet të paraqiten përmes portalit të Microsoft Azure, duke përfshirë AEM-in në përshkrimin e rastit.

Rëndësia dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia 1 Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon: Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash	Reagimi i thirrjes së parë në 15 minuta ose më pak dhe shkallëzim i shpejtë brenda Microsoft-it[2] Burimi i situatave kritike i caktuar brenda 30 minutash ose më pak. Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7[1] Akses në specialistët me eksperiencë të Microsoft dhe përshkallëzim të shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e produkteve Angazhimi i inxhinierëve të mbështetjes që kanë njohuri të konfigurimit tuaj të zgjidhjes. Atje ku mund të zbatohet, ata inxhinierë mund të ndihmojnë dhe të thjeshtojnë procesin e menaxhimit të incidentit Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës	Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7[1] Akses dhe përgjigje e shpejtë
Rëndësia A Degradim i sistemit kritik të biznesit: Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve		

[1] *Microsoft mund të duhet ta ulë nivelin nga 24 x 7 nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose përgjigjet e përshtatshme për të ruajtur përpjekjet e vazhdueshme për zgjidhjen e problemit.*

[2] *Shërbimet e mbështetjes të AEM-së janë në dispozicion vetëm në anglisht.*

Microsoft do të ofrojë një përmbledhje pas ngjarjes të ndonjë rasti të hapur gjatë periudhës së mbështetjes reaguese dhe të sigurojë se këto raste janë zgjidhur.

Shërbimet e rëndësisë së lartë për Misionin për Microsoft Security Cloud – Llojet e rëndësisë së incidenteve

Për mbështetje lidhur me zgjidhjen e problemeve, shikoni situatat e niveleve të rëndësisë në grafikun e mëposhtëm:

Shërbimet e rëndësisë së lartë për sigurinë e resë kompjuterike të Microsoft niveli i rëndësisë së sigurinë dhe situatën	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia 1 Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon: Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme	Koha e përgjigjes fillestare brenda 15 minutash ose më pak Inxhinierët e sigurisë së avancuar të Mbështetjes së Shërbimit ndaj Klientit (CSS) Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[1] Mundësia për të angazhuar Inxhinierët e Sigurisë sipas nevojës Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës	Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[1] Akses dhe përgjigje e shpejtë Paraqitja me telefon ose ueb
Rëndësia A Degradim i sistemit kritik të biznesit: Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash		Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[1] Akses dhe përgjigje e shpejtë Paraqitja me telefon ose ueb

[1] Mund të kemi nevojë të ulim nivelin e 24 orëve në ditë, 7 ditët e javës nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet apo reagimet e duhura për të na mundësuar të vazhdojmë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit. Shërbimet e mbështetjes së zgjidhjes së problemeve janë të disponueshme vetëm në anglisht.

Reagimi i shpejtë - Llojet e rëndësisë së incidenteve

Për mbështetje lidhur me zgjidhjen e problemeve, shikoni situatat e niveleve të rëndësisë në grafikun e mëposhtëm:

Rëndësia e reagimit të shpejtë dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia 1 Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon: Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike Humbje e procesit qendror të biznesit dhe puna nuk mund të vazhdojë në mënyrë të arsyeshme Ka nevojë për vëmendje brenda 15 minutash	Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 15 minutash a më pak Përpjekje e vazhdueshme në orar 24x7[1] Akses në specialistët me eksperiencë të "Microsoft"[2] Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft në skuadrat e operacioneve të shërbimeve në re kompjuterike Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës	Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne Caktim i burimeve të përshtatshme për të ruajtur një përpjekje të vazhduar në orar 24x7[1] Akses dhe përgjigje e shpejtë
Rëndësia A Degradim i sistemit kritik të biznesit: Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve		

[1] Microsoft mund të duhet ta ulë nivelin e 24 orëve në ditë, 7 ditët e javës, nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burimet ose reagimet e duhura për t'i dhënë mundësi Microsoft që të vazhdojë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit

[2] Shërbimet e mbështetjes për zgjidhjen e problemeve me reagim të shpejtë ofrohen vetëm në anglisht dhe japonisht

Reagimi i unifikuar i përmirësuar - Llojet e rëndësisë së incidenteve

Për mbështetje lidhur me zgjidhjen e problemeve, shikoni situatat e niveleve të rëndësisë në grafikun e mëposhtëm:

Rëndësia e Reagimit të unifikuar të përmirësuar dhe situata	Reagimi ynë i pritshëm	Reagimi juaj i pritshëm
Rëndësia 1 Sistemi kritik i biznesit nuk funksionon: Biznesi në rrezik. Humbje e plotë e një aplikacioni ose zgjidhje kritike. Ka nevojë për vëmendje të menjëhershme	Elementët përbërës të Azure[1] - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 15 minutave ose më pak Të gjitha produktet dhe shërbimet e tjera - Përgjigje ndaj telefonatës së parë brenda 30 minutave ose më pak Menaxheri i incidentit të rëndë[2] i caktuar automatikisht Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3] Përshkallëzim i shpejtë brenda Microsoft tek ekipet e produkteve Njoftim për ekzekutivët e lartë sipas nevojës	Njoftim për ekzekutivët tuaj të lartë siç kërkohet nga ne Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3] Akses dhe përgjigje e shpejtë Paraqitja me telefon ose ueb
Rëndësia A Degradim i sistemit kritik të biznesit: Humbje e konsiderueshme ose degradim i shërbimeve Ka nevojë për vëmendje brenda 30 minutash	Reagimi ndaj thirrjes së parë brenda 30 minutash a më pak Menaxheri kryesor i incidentit i caktuar automatikisht[2] Përpjekje e vazhdueshme 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3]	Caktimi i burimeve të përshtatshme për të mbështetur përpjekjet e vazhduara 24 orë në ditë, 7 ditë në javë[3] Akses dhe përgjigje e shpejtë Paraqitja me telefon ose ueb

[1] Koha e reagimit e listuar për komponentët tuaj të Azure nuk mbulon US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh apo Universal Print.

[2]Menaxhimi i përmirësuar i incidentit ndihmon në dhënien e zgjidhjes së menjëhershme për çështjet përmes angazhimit të duhur, përshkallëzimit, sigurimit të burimeve dhe koordinimit të çështjes.

[3] Microsoft mund të ketë nevojë të ulë nivelin e rëndësisë nëse nuk jeni në gjendje të ofroni burime ose reagime të përshtatshme për t'ia bërë të mundur Microsoft që të vazhdojë me përpjekjet për zgjidhjen e problemit.

Shtojca B: Shërbimet e menaxhimit të suksesit

Kjo shtojcë përmban një varg grafikësh që ofrojnë një paraqitje pamore të aspekteve, aktiviteteve dhe rezultateve të Shërbimeve të menaxhimit të suksesit.

Shërbimet e menaxhimit të suksesit

- Shërbimet e menaxhimit të suksesit përfshihen në marrëveshjen tuaj, përveçse nëse shënohet ndryshe këtu ose në Urdhrin tuaj të punës.
- Shërbimet e menaxhimit të suksesit ofrohen në mënyrë dixhitale dhe/ose nga menaxherët e llogarive të suksesit të klientëve.
- Këto burime mund të veprojnë në largësi ose lokalisht në vendndodhjen tuaj dhe do të punojnë së bashku me ju për të ofruar aktivitetet në vijim:

Aspektet	Aktivitetet	Përshkrimi i aktivitetit
Integriteti i zgjidhjes: Qëllimi është që t'ju ndihmojmë t'i shfrytëzoni sa më mirë investimet tuaja në renë kompjuterike të Microsoft duke u siguruar që të jenë me integritet, të optimizuara dhe të qëndrueshme. Përmes Menaxhimit tonë të programit të integritet të klientit, ne punojmë me ju për të planifikuar dhe zbatuar masat dhe rekomandimet që do të përmirësojnë integritetin operacional të zgjidhjeve tuaja në renë kompjuterike të Microsoft. Ne përdorim ekspertizën tonë në Menaxhimin e problemeve për t'ju ndihmuar të identifikoni dhe të zgjidhni problemet e përsëritura që ndikojnë në cilësinë e funksionimit dhe qëndrueshmërinë e resë suaj kompjuterike. Ju ndihmojmë gjithashtu për Gatishmërinë ndaj katastrofave duke zhvilluar aktivitete të rregullta për t'ju ndihmuar që të përgatiteni për incidentet madhore dhe ndërprerjet që mund të prishin operacionet e biznesit tuaj. Gjithashtu, ju sugjerojmë të na përfshini në rishikimin e Qëndrueshmërisë dhe Sigurisë suaj për t'ju ndihmuar që të identifikoni dhe të trajtoni mundësitë për të përmirësuar qëndrueshmërinë dhe sigurinë e funksioneve kritike të biznesit tuaj që mbështeten në renë kompjuterike.	Menaxhimi i programit të integritet të klientit	Përmirësoni dhe përshpejtoni integritetin e klientit duke u fokusuar në thjeshtimin dhe përsosmërinë operative.
	Menaxhimi i problemeve	Identifikoni dhe reagoni ndaj problemeve kritike, krijoni dhe/ose gjeneroni njohuri, rekomandoni rregullimet e duhura
	Qëndrueshmëria proaktive	Përmirësoni qëndrueshmërinë lidhur me aftësinë e një sistemi për t'u rezistuar defekteve dhe për t'u rikuperuar shpejt, duke minimizuar ndikimin te rezultatet e bizneseve dhe klientëve.
	Siguria proaktive	Përmirësoni sigurinë dhe pajtueshmërinë përmes zbatimit të zgjidhjeve të Microsoft për sigurinë.
	Gatishmëria ndaj katastrofave	Sigurohemi që klientët të jenë të përgatitur për krizat dhe organizojmë ekipin e Microsoft
Adoptimi dhe planifikimi: Ne ju ndihmojmë në orkestrimin dhe rregullimin e burimeve të duhura për planifikimin dhe implementimin e teknologjive të resë kompjuterike që transformojnë organizatën tuaj. Ofrojmë shërbime të menaxhimit të programit të suksesit që ju ndihmojnë të arrini objektivat tuaja për teknologjinë dhe biznesin. Ju ndihmojmë të përshpejtoni zbatimin, adoptimin dhe realizimin e vlerave të teknologjive të resë kompjuterike të Microsoft. Ju ndihmojmë gjithashtu të përmirësoni integritetin e investimeve tuaja në renë kompjuterike të Microsoft përmes shërbimeve të	Menaxhimi i programit të suksesit	Qeverisja e marrëdhënieve dhe organizimi i vazhdueshëm i planifikimit në vazhdim të llogarive, përputhjes dhe vlerësimit të rezultateve/vlerave të klientëve siç përcaktohet në planet e suksesit të klientëve.
	Optimizimi i teknologjisë	Maksimizoni investimet e klientëve përmes optimizimit të resë kompjuterike

menaxhimit të programit të integritetit të klientit. Ju ndihmojmë të identifikoni mundësitë për të ulur shpenzimet tuaja për softuerët dhe renë kompjuterike përmes shërbimeve të optimizimit të teknologjisë.	Përditësimet për teknologjinë dhe sigurinë	Investimet në renë kompjuterike dhe infrastruktura e përditësuar vazhdimisht në përditësimet më të fundit të hedhura në treg
Ju mbajmë të informuar rreth përditësimeve të rëndësishme lidhur me produktet, sigurinë, shërbimet dhe tiparet, përmes përditësimeve të teknologjisë dhe sigurisë. Ju udhëzojmë dhe ju ndihmojmë të zgjidhni problemet lidhur me përfundimin e ciklit të jetës së teknologjive përmes shërbimeve të menaxhimit të ciklit të jetës.	Shërbimet e menaxhimit të ciklit të jetës	Sigurohuni që klientët të kenë një plan të përditësuar të menaxhimit të ciklit të jetës
Partneriteti ekzekutiv: Ne punojmë me ju si partnerë, duke ndarë përgjegjësitë dhe shpërblimet e investimeve tuaja të Microsoft. Ndërtojmë lidhje të forta midis drejtuesve tuaj dhe tanë, që të mund të kuptojmë qëllimet tuaja dhe të mbështesim programet tuaja të suksesit. Ofrojmë shërbime që ju ndihmojnë të planifikoni dhe të jepni rezultate specifike, duke përdorur teknologjitë e resë kompjuterike të Microsoft. Ju ndihmojmë të instaloni dhe të filloni më shpejt funksionimin, të shfrytëzoni sa më mirë zgjidhjet tuaja në renë kompjuterike dhe të arrini më shumë vlera nga Microsoft.	Menaxhimi i marrëdhënies me klientin	Marrëdhënie fluide të suksesshme midis klientit dhe Microsoft

© 2025 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.