

Microsoft uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījums

(Tikai Microsoft iekšējiem mērķiem)
Darbu pasūtījuma numurs

U8712678 FY17

Šis līgums (turpmāk arī - darbu pasūtījums) ir noslēgts, ņemot vērā iepirkuma (sarunu procedūras) "Microsoft Premier atbalsta pakalpojuma nodrošināšana" identifikācijas Nr.LVRTC-2016/56 rezultātus un SIA "Microsoft Latvia" iesniegto piedāvājumu iepirkumam.

Šo Darbu pasūtījumu veido tālāk aprakstītie noteikumi un nosacījumi, kā arī nosacījumi Microsoft Business and Services Agreement (MBSA) atsaucē U8712678, kas ir spēkā no 03.02.2009 („Līgums”), un jebkādi pielikumi vai papildinājumi, kas ir norādīti šajā Darbu pasūtījumā — tie visi šeit ir iekļauti ar šo atsauci. Šajā Darbu pasūtījumā ar terminiem „Klients”, „jūs”, „jūsu” vai „jums” apzīmē klientu vai tā saistīto uzņēmumu, kas parakstīties zemāk, savukārt ar „Microsoft”, „mēs”, „mūsu” vai „mums” apzīmē Microsoft saistīto uzņēmumu, kas parakstīties zemāk.

Parakstot šo dokumentu, puses piekrīt šī Darbu pasūtījuma noteikumiem, Līgumam un visiem tajos ietvertajiem nosacījumiem un apņemas tos ievērot. Šis Darbu pasūtījums stājas spēkā datumā, kad šo Darbu pasūtījumu paraksta Microsoft. Neskatoties uz jebkādiem noteikumiem un nosacījumiem, kas ir ietverti jebkurā pirkuma pasūtījumā, ja tāds ir, spēkā ir šī Darbu pasūtījuma nosacījumiem.

Klients	Microsoft saistītais uzņēmums
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	SIA "Microsoft Latvia"
Paraksts: Drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu	Paraksts: Drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu
Parakstītāja vārds, uzvārds: [REDACTED]	Parakstītāja vārds, uzvārds: [REDACTED]
Parakstītāja amats: valdes priekšsēdētājs	Parakstītāja amats: valdes locekle
Parakstīšanas datums: droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums	Parakstīšanas datums: droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums
Paraksts: Drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu	
Parakstītāja vārds, uzvārds:	

[REDACTED]	
Parakstītāja amats: valdes loceklis	
Parakstišanas datums: droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums	
Paraksts: Drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu	
Parakstītāja vārds, uzvārds: [REDACTED]	
Parakstītāja amats: valdes locekle	
Parakstišanas datums: droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums	
Paraksts: Drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu	
Parakstītāja vārds, uzvārds: [REDACTED]	
Parakstītāja amats: valdes loceklis	
Parakstišanas datums: droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums	
Tā Klienta vai tā Saistītā uzņēmuma vārds/nosaukums, kas noslēdza Līgumu (ja atšķiras no iepriekš norādītā Klienta)	

Klienta rēķina informācija		
Latvijas Valsts Radio Un Televīzijas Centrs, VAS	Kontaktpersonas vārds (ši persona saņem ar šo Darbu pasūtījumu saistītos rēķinus) [REDACTED]	
Adrese Ērgļu iela 7	Kontaktpersonas e-pasta adrese [REDACTED]	
Pilsēta Rīga	Novads	Tālrunis [REDACTED]

Valsts	Pasta indekss	Fakss
Latvija	LV1012	

Atbalsta pakalpojumi un maksas.

Termiņš.

Premier atbalsta pakalpojumu sniegšana tiks uzsākta ar nākamo dienu pēc līguma parakstīšanas („Atbalsta sākuma datums”) un beigsies divpadsmitā mēneša pēdējā dienā pēc Atbalsta sākuma datuma („Atbalsta beigu datums”), tas ir, Premier atbalsta pakalpojuma ilgums ir 12 mēneši.

Pakalpojumu apraksts.

Skatiet Uzņēmuma pakalpojumu aprakstu („Pakalpojumu apraksts”), ko Microsoft periodiski publicē vietnē www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx. Pakalpojumu apraksts, kas ir spēkā šī Darbu pasūtījuma spēkā stāšanās datumā, ar atsauci tiks iekļauts šajā sadaļā norādītajiem pakalpojumiem.

Atbalsta pakalpojumi Atbalsta atrašanās vietā

Atbalsta sniegšanas atrašanās vieta: Latvija
Norīkots tehniskā atbalsta vadītājs Proaktīvie pakalpojumi - “Offline Assessment for SQL Server” un 40 atbalsta stundas Problēmu risināšanas atbalsts 30 stundas Informatīvie pakalpojumi

Ja kāds no Atbalsta pakalpojumiem līguma darbības laikā netiks pilnībā izmantots, neizmantotas stundas būs iespējams pārcelt uz citu Atbalsta pakalpojumu.

Atbalsta pakalpojumu maksas.

Iepriekšējā tabulā norādītie vienumi apzīmē pakalpojumus, ko Klients ir iegādājas lietošanai šī Darbu pasūtījuma termiņa laikā, un nākamajā tabulā ir norādītas piemērojamās maksas. Premier atbalsts ir priekšapmaksas pakalpojums, un par tā izmantošanu samaksātās summas netiek atmaksātas. Pirms Microsoft attiecīgi sāk vai turpina sniegt Premier atbalsta pakalpojumus, korporācijai Microsoft ir jāsaņem Klienta pirkuma pasūtījums vai maksājums. Ja Klients iesniedz pirkuma pasūtījumu, Microsoft Klientam izraksta rēķinu (nosūtot uz e-pasta adresi apmaksai@lvrtc.lv), un Klients piekrīt korporācijai Microsoft samaksāt 30 kalendāro dienu laikā pēc Microsoft rēķina izrakstīšanas datuma. Rēķinā ir jānorāda Līguma numurs, saskaņā ar kuru Rēķins ir izrakstīts.

Pakalpojumu kopsavilkums	Rēķina datums	Maksa
Atbalsta sniegšanas atrašanās vieta: Latvija	07-Nov-2016	40 966.00

Kopējā maksa euro (bez nodokļiem)	40 966.00
-----------------------------------	------------------

Klienta norādītās kontaktpersonas.

Jebkādas izmaiņas attiecībā uz norādīto kontaktpersonu informāciju ir jāiesniedz Microsoft kontaktpersonai.

Klientu atbalsta vadītāja (Customer Support Manager — CSM) vārds Dmitrijs Teļnovs		
Adrese Ērgļu iela 7		Kontaktpersonas e-pasta adrese [redacted]
Pilsēta Rīga	Novads	Tālrunis [redacted]
Valsts Latvija	Pasta indekss LV1012	Fakss

Līdzēju atbildība un domstarpību risināšanas kārtība

Līdzēji ir atbildīgi par uzņemto saistību nepienācīgu izpildi vai neizpildi vispār saskaņā ar šo Līgumu, Civillikumu un citiem Latvijas Republikā spēkā esošajiem tiesību aktiem.

Ja Klients kavē Līgumā noteikto maksājuma termiņu, tad SIA "Microsoft Latvia" ir tiesības pieprasīt no Klienta līgumsodu 0,3% (nulle komats trīs procenti) apmērā no neapmaksātās summas par katru kavējuma dienu, bet kopējā līgumsoda summa nevar pārsniegt 10% (desmit procenti) no neapmaksātās summas.

Ja SIA "Microsoft Latvia" savas vainas dēļ, kas nav saistīta ar apstākļiem ārpus SIA "Microsoft Latvia" objektīvas kontroles, kavē ar Līgumu izpildi saistītos termiņus, tad Klientam ir tiesības pieprasīt no SIA "Microsoft Latvia" līgumsodu 0,3% (nulle komats trīs procenti) apmērā no Līguma summas par katru nokavēto dienu, bet kopējā līgumsoda summa nevar pārsniegt 10% (desmit procenti) no Līguma summas.

Līgumsoda, nokavējuma procentu un zaudējumu atlīdzības samaksa neatbrīvo vainīgo Līdzēju no pienākuma izpildīt noteiktās saistības.

Lietošana, īpašumtiesības, tiesības un ierobežojumi.

Produkti.

„Produkts” ir visi produkti, kas ir norādīti Produktu nosacījumos, piemēram, visa Programmatūra, Tiešsaistes pakalpojumi un citi internetā pieejamie pakalpojumi, tostarp pirmsizlaides vai beta versijas. Produktu pieejamība var atšķirties atkarībā no reģiona. „Produktu nosacījumi” ir

dokuments, kas sniedz informāciju par Microsoft produktiem, kuri ir pieejami, izmantojot lielapjoma licencēšanu. Produktu nosacījumu dokuments ir publicēts lielapjoma licencēšanas vietnē (<http://www.microsoft.com/licensing/contracts> vai pēctecīgā vietnē) un periodiski tiek atjaunināts.

Visi produkti un saistītie risinājumi, kas tiek sniegti saskaņā ar šo Darbu pasūtījumu, tiek licencēti atbilstoši komplektācijā iekļautā vai kā citādi uz šo produktu attiecināmā licences līguma nosacījumiem. Klients ir atbildīgs par jebkuru ar Produktiem saistīto licencēšanas maksu segšanu.

Labojumi.

„Labojumi” ir Produktu labojumi, modifikācijas, uzlabojumi vai to atvasinājumi, ko Microsoft izlaiž vispārējai lietošanai (piemēram, servisa pakotnes) vai ko Microsoft nodrošina Klientam, sniedzot Profesionālos pakalpojumus (visus atbalsta, plānošanas, konsultāciju un citus profesionālos pakalpojumus vai padomus, tostarp visus radušos nodevumus, ko Klientam nodrošina saskaņā ar šo Darbu pasūtījumu, lai risinātu konkrētu problēmu). „Profesionālie pakalpojumi” ir Produktu atbalsta pakalpojumi un Microsoft konsultāciju pakalpojumi, kas Klientam tiek sniegti šī Darbu pasūtījuma ietvaros. Ja vien tas nav īpaši norādīts, „Profesionālie pakalpojumi” vai „pakalpojumi” neietver Tiešsaistes pakalpojumus.

Labojumu licence tiek piešķirta saskaņā ar licences nosacījumiem, kas ir piemērojami produktam, uz kuru attiecas šie labojumi. Ja Labojumi netiek nodrošināti konkrētam Produktam, uz Labojumiem attiecas jebkuri citi lietošanas nosacījumi, ko Microsoft nodrošina kopā ar šiem Labojumiem.

Iepriekšējais darbs.

„Iepriekšējais darbs” ir jebkurš datora kods vai citi rakstiski materiāli, kas ir izstrādāti vai kā citādi iegūti neatkarīgi no šī Darbu pasūtījuma.

Visas Iepriekšējā darba tiesības paliek vienīgi tās puses īpašumā, kura nodrošina šo Iepriekšējo darbu. Katra puse drīkst lietot, atveidot un modificēt otras puses Iepriekšējo darbu tikai nolūkā pildīt pienākumus, kas ir saistīti ar Profesionālajiem pakalpojumiem.

Pakalpojumu nodevumi.

„Pakalpojumu nodevumi” ir jebkāds datora kods vai materiāli, kas nav Produkti vai Labojumi un ko korporācija Microsoft atstāj Klienta rīcībā pēc tās Profesionālo pakalpojumu sniegšanas. Saņemot pilnu maksājumu par Profesionālajiem pakalpojumiem, Microsoft piešķir Klientam neekskluzīvu, tālāk nenododamu, pastāvīgu, pilnīgi apmaksātu licenci Pakalpojumu nodevumu pavairošanai, lietošanai un modificēšanai tikai Klientam piegādātajā formā un tikai Klienta iekšējām komercdarbības vajadzībām saskaņā ar šī Darbu pasūtījuma noteikumiem un nosacījumiem.

Saistīto uzņēmumu tiesības.

„Saistītais uzņēmums” nozīmē jebkuru juridisku personu, kura pieder līgumslēdzējai pusei, kurai pieder līgumslēdzēja puse vai uz kuru līgumslēdzējai pusei ir kopīpašuma tiesības. „Īpašumtiesības” šīs definīcijas ietvaros nozīmē kontroli pār vairāk nekā 50 % no uzņēmuma kapitāla daļām vai akcijām.

Klientam ir tiesības saviem Saistītajiem uzņēmumiem apakšlicencēt šajā apakšpunktā ietvertās tiesības, kuras attiecas uz Pakalpojumu nodevumiem, bet Klienta saistītie uzņēmumi šīs tiesības nedrīkst apakšlicencēt un Klienta saistīto uzņēmumu lietošanai ir jāatbilst šajā Darbu pasūtījumā ietvertajiem licences nosacījumiem.

Lietošanas ierobežojumi.

Klients nedrīkst (un nedrīkst mēģināt) (1) dekonstruēt, dekompilēt vai izjaukt nevienu Produktu, Labojumu vai Pakalpojumu nodevumu; (2) instalēt vai lietot programmatūru vai tehnoloģiju, ko nav izstrādājusi korporācija Microsoft, tādā veidā, kas Microsoft intelektuālo īpašumu vai tehnoloģiju pakļautu pienākumiem, kuri nav iekļauti šajā Darbu pasūtījumā; vai (3) apiet jebkādu Produktos vai Pakalpojumu nodevumos ietvertos tehniskos ierobežojumus vai ierobežojumus Produktu dokumentācijā. Izņemot gadījumus, kas ir īpaši atļauti šajā Darbu pasūtījumā, Klients nedrīkst (1) atdalīt un darbināt Produkta daļas vairākās ierīcēs, jaunināt vai pazemināt Produkta daļas dažādos laikos vai nodot Produkta daļas atsevišķi; vai (2) izplatīt, apakšlicencēt, izīrēt, iznomāt, aizdot vai lietot jebkuru Produktu, Labojumu vai Pakalpojumu nodevumu, lai piedāvātu viesošanas pakalpojumus kādai trešajai personai.

Tiesību paturēšana.

Korporācija Microsoft patur visas tiesības, kas nav īpaši piešķirtas.

Microsoft kontaktpersona.

Kontaktpersona Klienta jautājumiem un paziņojumiem par šo Darbu pasūtījumu.

Microsoft kontaktpersonas vārds	
Arnis Straume	
Tālrunis	Kontaktpersonas e-pasta adrese
██████████	██████████

Microsoft Enterprise Services

Pakalpojumu apraksts

2016. gada jūlijā

Satura rādītājs

1 Par šo dokumentu.....	8
2 Konsultāciju pakalpojumi	9
2.1 Iegādāšanās	9
2.2 Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi.....	9
2.3 Konsultāciju pakalpojumu pakas.....	9
2.3.1 Digitālo konsultantu pakalpojumu programma.....	9
2.4 Atrunas un ierobežojumi	10
2.5 Jūsu pienākumi	10
3 Atbalsta pakalpojumi	11
3.1 Iegādāšanās	11
3.2 Pakotņu apraksti	11
3.2.1 Visa uzņēmuma pakotnes.....	11
3.2.2 Uzlabotie risinājumi	12
3.3 Pakalpojumu apraksts.....	13
3.3.1 Proaktīvie pakalpojumi.....	13
3.3.2 Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība.....	15
3.3.3 Tūlītējie pakalpojumi.....	18
3.4 Uzlabotie pakalpojumi.....	21
3.4.1 Paātrinātās pakotnes.....	21
3.4.2 Nozīmētais tehniskais atbalsts	21
3.4.3 Pielāgots atbalsts.....	22
3.4.4 Paplašinātais labojumfailu atbalsts.....	24
3.4.5 Premier Ultimate.....	24
3.4.6 Trešā līmeņa atbalsts.....	25
3.5 Uzlabotie risinājumi	25
3.5.1 Premier kritiski svarīgiem gadījumiem.....	25
3.6 Risinājumi partneriem.....	26
3.7 Globālā atbalsta risinājumi.....	26
3.8 Papildu noteikumi un nosacījumi.....	27
3.9 Jūsu pienākumi	29

1 Par šo dokumentu

Microsoft Enterprise Services Pakalpojumu aprakstā ir sniegta informācija par profesionālajiem pakalpojumiem, ko varat iegādāties no korporācijas Microsoft.

Lūdzu, izlasiet iegādājamo pakalpojumu aprakstu, tostarp informāciju par priekšnosacījumiem, atrunām, ierobežojumiem un pienākumiem, kas jums būtu jāievēro. Iegādātie pakalpojumi tiks uzskaitīti Uzņēmuma pakalpojumu Darbu pasūtījumā vai citā piemērojamā Pakalpojumu uzdevumā, kurā ir iekļauta atsauce uz šo dokumentu vai kurā ir iekļauts šis dokuments.

Daži šajā dokumentā norādītie pakalpojumi nav pieejami globāli. Lai noskaidrotu, kurus pakalpojumus varat iegādāties savā atrašanās vietā, sazinieties ar Microsoft pakalpojumu pārstāvi. Pieejamie pakalpojumi var mainīties.

2 Konsultāciju pakalpojumi

Iegādāšanās

Konsultāciju pakalpojumus var iegādāties kā uz projektiem balstītas noteikta apjoma pielāgotas saistības vai kā iepriekš noteikta apjoma pakalpojumu paku. Tālāk ir uzskaitīti pieejamie pakalpojumu tipi.

Pakalpojums	Definīcija
Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi	Pielāgotas saistības ar klientam specifisku pakalpojumu klāstu, unikāliem risinājumiem paredzētām laika skalām un/vai atskaites punktiem.
Konsultāciju pakalpojumu pakas	Saistības ar iepriekš noteikta apjoma nodevumiem, kas ir paredzēti daudziem tipiskajiem uzņēmējdarbības scenārijiem.

Skaidrojums: ↗ norāda vienumus, kas ir uzskaitīti Darbu pasūtījumā.

Pielāgoti konsultāciju pakalpojumi

Microsoft konsultāciju pakalpojumus var izmantot, lai sniegtu no projektiem atkarīgus pakalpojumus Microsoft tehnoloģijām, tostarp šādām:

- Plānošana un izvietošana
- Jaunināšanas vai migrēšanas pakalpojumi
- Programmu izstrādāšana un ieviešana, izmantojot Microsoft produktus vai tehnoloģijas
- Klientam specifiska produkta apgūšana

Pielāgotu konsultāciju pakalpojumu apjoms ir norādīts uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā (Enterprise Services Work Order — ESWO) vai darba izklāstījumā (Statement of Work — SOW).

Konsultāciju pakalpojumu pakas

Microsoft konsultāciju pakalpojumu nodevumi daudziem tipiskajiem uzņēmējdarbības scenārijiem, balstīti uz Microsoft pieredzi darbā ar plānošanu, izvietošana un ieviešanu saistībā ar produktiem, tehnoloģiju un procesiem. Šie pakalpojumi sniedz iepriekš noteiktu darbu apjomu ar fiksētu ilgumu un piesaistītu cenu.

Digitālo konsultantu pakalpojumu programma

Digitālo konsultantu pakalpojumi nodrošina digitālos konsultantus, kuriem ir zināšanas par nozari un uzņēmējdarbību, kopā ar Microsoft zināšanām un inovatīvo pieeju, tādējādi organizācijām palīdzot

sasniegt to digitālos mērķus. Sadarbībā ar klientiem digitālie konsultanti vada uz izmaiņām vērstu programmu, lai veidotu digitālo uzņēmējdarbību.

Digitālo konsultantu pakalpojumus var iegādāties pakās ar 200, 400, 800 un 1600 stundu saistībām. Microsoft pakalpojumu sniegšanas darba grupa, kurā ietilpst resursi no Microsoft pakalpojumu izcilības centriem, pakalpojumu sniegšanu papildina ar nozares speciālistu padomiem vai sniedz konsultācijas par ieteicamo praksi, kā arī konkrētas norādes par Microsoft tehnoloģijām.

Turklāt ir pieejamas arī tālāk norādītās digitālo konsultantu pakalpojumu saistību pakas.

➦ **Digitālo konsultantu uzņēmējdarbībai sagatavotās pakas:** Digitālā konsultanta vadītas un Microsoft pakalpojumu sniegšanas darba grupas atbalstītas saistības, kas nodrošina iepriekš noteiktus uzņēmējdarbības iznākumus klientam, kuram ir nepieciešams uz tehnoloģijām un mākoņa, mobilitātes, produktivitātes platformu vērsts risinājums.

➦ **Digitālo konsultantu digitālajām iespējām sagatavotās pakas:** Digitālā konsultanta vadītas saistības, kas ir koncentrētas uz uzņēmējdarbības izstrādes un maiņas procesu, ar mērķi vadīt digitālo pāreju kā daļu no klienta plaukstošajiem biznesa modeļiem.

Atrunas un ierobežojumi

Mēs sniedzam pakalpojumus saskaņā ar tālāk norādītajām atrunām un ierobežojumiem.

- Programmas Enterprise Strategy konsultāciju pakalpojumi ietver tikai padomus un norādes par Microsoft tehnoloģiju izvietojumu un lietošanu.
- Jūs pēc saviem ieskatiem varat izlemt, vai ņemt vērā Microsoft padomus, norādes un ieteikumus.
- Konsultāciju pakalpojumos nav ietvertas produktu licences, un tās ir jāiegādājas atsevišķi.
- Korporācija Microsoft nesniedz apliecinājumus vai garantijas par rezultātiem, ko jūs varētu sasniegt, ja ņemtu vērā Microsoft padomus, norādes un ieteikumus.
- Izņemot iepriekš aprakstītos pakalpojumus, programmas Enterprise Strategy konsultāciju pakalpojumi neietver produktu izvietojumu, problēmu atrisināšanu, atbalstu saistībā ar bojājumu labošanu, pārskatu par pirmkodiem, kas nav izstrādāti korporācijā Microsoft, vai tehniskās konsultācijas un konsultācijas saistībā ar arhitektūru.
- Jebkuram pirmkodam, kas nav izstrādāts korporācijā Microsoft, mēs nodrošinām tikai bināro datu analīzi, piemēram, procesa izmeti vai tīkla pārrauga trasēšanu.

Ja Microsoft arhitektu vai pakalpojumu sniegšanas darba grupas resursu lokālās vizītes ir savstarpēji saskaņotas un nav iepriekš apmaksātas, jums ir jāsedz samērīgas izmaksas par ceļu un uzturēšanos.

Jūsu pienākumi

Veiksmīga konsultāciju norise un mūsu pienākumu izpilde ir atkarīga no jūsu nepārtrauktas līdzdalības, tostarp, bet ne tikai no tā, vai:

- ir pieejami jūsu pārstāvji, IT personāls un resursi, tostarp aparatūra, programmatūra, interneta savienojums un telpa birojā;

- jūs laikus sniežat precīzu un pilnīgu informāciju, ko pieprasa pakalpojumu sniegšanas darba grupa;
- ir pieejama piekļuve informācijai par jūsu organizāciju;
- jūs laikus un efektīvi izpildāt savus pienākumus;
- jūsu vadības lēmumi un apstiprinājumi ir sniegti laikus;
- veikta darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumu apmaksā.

3 Atbalsta pakalpojumi

Iegādāšanās

Premier atbalstu var iegādāties kā atsevišķu pakalpojumu pakotni. Pieejamās pakotnes ir uzskaitītas tālāk.

Pakalpojums	Definīcija
Visa uzņēmuma pakotnes	Pakalpojumu kombinācija, kas nodrošina atbalstu visiem atbalstītajiem Microsoft komercproduktiem un/vai Tiešsaistes pakalpojumiem, kuri tiek lietoti jūsu organizācijā. Ir pieejamas Konfigurējamās pakotnes un Fiksētās pakotnes.
Pakotnes izstrādātājiem	Premier atbalsts izstrādātājiem ir izstrādātājiem paredzētu pakalpojumu opcija, kuru izmantojot jūsu darbinieki varēs ērtāk būvēt, izvietot un atbalstīt ar Microsoft tehnoloģiju būvētās lietojumprogrammas.
Uzlaboto risinājumu pakotnes	Atbalsta pakalpojumu pakotne, kas paredzēta noteiktam Microsoft produktam vai klienta IT sistēmai. Pieejamas ar Konfigurējamo pakotni.

Skaidrojums: ↗ norāda vienumus, kas ir uzskaitīti Darbu pasūtījumā.

Pakotņu apraksti

Visa uzņēmuma pakotnes

Visa uzņēmuma pakotņu opcijas ir šādas: konfigurējamā pakotne (pielāgota jūsu prasībām) vai Fiksētā pakotne (iepriekš noteikti pakalpojumi ar noteiktu lietošanas termiņu).

Konfigurējamā pakotne

Atbalsta pakotne ir pielāgota jūsu prasībām, izmantojot tālāk uzskaitītos vienumus.

Vienums	Pieejamie pakalpojumi
Proaktīvie pakalpojumi	Atbalsta pakotnē var iekļaut pakalpojumus, kas ir aprakstīti 3.3.1. sadaļā „Proaktīvie pakalpojumi”.
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība	Pakalpojums ir iekļauts visās pakotnēs. Pakalpojuma sniegšanas modelis un līmenis ir pielāgots atbilstoši aprakstītajam 3.3.2. sadaļā „Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība”.
Tūlītējie pakalpojumi	Atbalsta pakotnē var iekļaut pakalpojumus, kas ir aprakstīti 3.3.3. sadaļā „Tūlītējie pakalpojumi”.
Uzlabotie pakalpojumi	Atbalsta pakotnē var iekļaut papildu pakalpojumus, kas ir aprakstīti 3.4. sadaļā „Uzlabotie pakalpojumi”.

Fiksētā pakotne

Ievadlīmeņa atbalsta pakalpojumu komplekta pakotne, kas darbojas vienu gadu

Vienums	Iekļautie pakalpojumi
Proaktīvie pakalpojumi	Viena Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums.
Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība	Ir iekļauts pamata līmeņa pakalpojums, un tā sniegšanai izmanto pūlā norādīto modeli, kā aprakstīts 3.3.2. sadaļā „Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība”.
Tūlītējie pakalpojumi	Līdz 20 problēmu risināšanas atbalsta stundām.

Uzlabotie risinājumi

Uzlaboto risinājumu pakotnes ietver noteiktu Microsoft produktu vai klienta IT sistēmu. Pieejamie pakalpojumi ir uzskaitīti tālāk.

Vienums	Apraksts
Premier kritiski svarīgiem gadījumiem	Nodrošina augstāka līmeņa atbalstu to definēto Microsoft produktu kopai, kas ir ietverti komercdarbības risinājumos kritiski svarīgiem gadījumiem un ir aprakstīti 3.5.1. sadaļā „Premier atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem”.

Pakalpojumu apraksts

Šajā sadaļā ir aprakstīti vienumi, kas tiek kombinēti, lai veidotu Premier atbalsta pakotni.

Proaktīvie pakalpojumi

Proaktīvie pakalpojumi palīdz novērst problēmas Microsoft vidē un parasti tiek ielānoti pirms pakalpojumu sniegšanas, tādējādi nodrošinot resursu pieejamību.

novērtēšanas pakalpojumi

Novērtēšanas pakalpojumi nodrošina infrastruktūras vai atbalsta dokumentācijas pārskatīšanu, lai noteiktu uzlabošanas iespējas.

☞ **Novērtēšanas programma:** Novērtējums par jūsu Microsoft tehnoloģiju dizainu, tehniskās ieviešanas operācijām vai izmaiņu pārvaldību salīdzinājumā ar Microsoft ieteikto praksi. Novērtēšanas noslēgumā Microsoft resurss sadarbojas tieši ar jums, lai likvidētu iespējamās problēmas un sniegtu ziņojumu ar jūsu vides tehnisko novērtējumu, kas var ietvert arī korekciju plānu.

☞ **Veselības pārbaude:** Microsoft tehnoloģijas ieviešanas pārskatīšana, salīdzinot ar mūsu ieteicamajām praksēm. Microsoft speciālists ielāno Veselības pārbaudi, vienojoties ar jums, veic pārskatīšanu, analizē datus un iesniedz jums pārskatu.

☞ **Riska un veselības novērtēšanas programma kā pakalpojums (RAP kā pakalpojums):** automatizēts Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšanas rīks, kas apkopo datus attālināti. Microsoft analizē apkopotus datus, lai izveidotu ziņojumu par konstatējumiem, kas ietver arī ieteikumus par korigēšanu.

☞ **Riska un veselības novērtēšanas programma kā papildu pakalpojums (RAP kā papildu pakalpojums):** tiek sniegts RAP kā pakalpojums, un tam papildus tiek nodrošināts pielāgots sistēmas optimizēšanas seminārs, kurš notiek jūsu atrašanās vietā un ir vērsts uz korigēšanas plānošanu un zināšanu nodošanu.

☞ **Novērtēšana bezsaistē:** automatizēta jūsu Microsoft tehnoloģijas ieviešanas novērtēšana, kas izmanto attālināti apkopotus datus vai datus, ko Microsoft speciālists apkopojā jūsu atrašanās vietā. Korporācija Microsoft analizē apkopotus datus, izmantojot lokālos rīkus, un iesniedz jums pārskatu ar rezultātiem, kā arī korigējošos ieteikumus.

izglītības pakalpojumi

Izglītības pakalpojumi palīdz uzlabot atbalsta personāla tehniskās un darba prasmes.

☞ **Vizuālās prezentācijas:** parasti vienas dienas sesijas, kas norisinās lekcijas vai demonstrācijas veidā un aptver tēmas par produktiem un atbalstu. Sesijas personiski vai tiešsaistē vada Microsoft speciālists.

☞ **Pieprasījuma abonementi:** abonements piešķir piekļuvi tiešsaistes mācību materiālu kolekcijai, kas ir pieejama Microsoft speciālistu izstrādātajā semināru bibliotēkā. Abonementi ir iegādājami katrai vietai atsevišķi.

☞ **Timekļa apraides:** Microsoft organizētās izglītības sesijas, kas auditorijām tiek nodrošinātas attālināti, t.i., internetā. Timekļa apraides ir iegādājamas katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā atvēlētā piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā.

✦ **Semināri:** augstākā līmeņa tehniskās apmācības semināri, kas paredz aktīvu līdzdalību. Semināru tēmas aptver dažādu veidu atbalstu un Microsoft tehnoloģijas. Seminārus personiski vai tiešsaistē vada Microsoft speciālists. Semināri ir iegādājami katram dalībniekam atsevišķi vai arī kā atvēlētā piegāde organizācijai, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā. Seminārus nedrīkst ierakstīt bez Microsoft īpašas rakstveida atļaujas.

operatīvie pakalpojumi

Operatīvie pakalpojumi palīdz pārvaldīt ar personālu, procesiem un tehnoloģijām saistītās problēmas un riskus, tādējādi veicinot komercdarbības mērķu īstenošanu.

✦ **Apgūšanas pakalpojumi.** Atbalsta apgūšanas pakalpojumi nodrošina pakalpojumu komplektu, kas paredzēts, lai klientiem palīdzētu novērtēt viņu organizācijas spējas modificēt, novērot un optimizēt ar viņu Microsoft tehnoloģiju pirkumu saistītās izmaiņas. Apgūšanas pakalpojumi var ietvert vienu vai vairākus no tālāk norādītajiem.

- **Apgūšanas scenāriju seminārs.** Divu dienu seminārs uz vietas, kurā tiek demonstrētas paraugprakses konkrētu tiešsaistes pakalpojumu darba slodzes apgūšanas palielināšanai.
- **Apgūšanas diagnostika.** Novērtējums par organizācijas gatavību, kurā ir sniegts vērtējums par to, cik gatava ir jūsu esošā izmaiņu pārvaldība. Šī 3 dienu attālā organizācijas gatavības novērtējuma rezultāts ir iespēju Brieduma ziņojums, ka arī uzlabojumu ieteikumi.
- **Uzlabotā lietojuma pārraudzība.** Sniedz struktūru, metodoloģiju un galvenos faktorus, ar ko identificēt pašreizējo lietojuma stāvokli, meklēt iespējamo uzlabojumu jomas, lai vadītu un pārraudzītu apgūšanu un no Microsoft mākoņu pakalpojumiem spētu gūt lielāku vērtību.
- **Apgūšanas vērtības plānošana, uzņēmējdarbības iznākumu rādītāju karte un uzlabotā lietojuma pārraudzība.** Palīdzība identificēt uzņēmējdarbības priekšrocības, ko sniedz Microsoft tiešsaistes pakalpojumu apgūšana, un šo uzņēmējdarbības priekšrocību novērtējums, izmantojot ceturkšņa rādītāju karti kopā ar lietojuma informācijas paneļu komplektu ikmēneša pārskatiem.
- **Nemainīgā gatavība.** Ikmēneša pārskats par gaidāmajām tiešsaistes pakalpojumu izmaiņām un rīcības plāns, kā pielāgot un optimizēt apgūšanu un sagatavoties izmaiņām.

✦ **Laboratoriju pakalpojumi:** korporācija Microsoft var nodrošināt jums piekļuvi laboratorijas telpai (ja tā ir pieejama noteiktā atrašanās vietā), tādējādi palīdzot jums veikt izstrādi, procesu mērījumus, testēšanu, prototipu izveidi un migrēšanas darbības saistībā ar Microsoft produktiem.

✦ **Iepazīstināšanas paātrinātājs:** tieša saziņa ar Microsoft speciālistu, kurš ar jums sadarbojas, lai palīdzētu veikt izvietojumu, migrēšanu vai jaunināšanu. Šie pakalpojumi var iekļaut palīdzību saistībā ar koncepcijas pamatojuma vai ražošanas darba slodzes plānošanu un validāciju, lietojot Microsoft produktus.

✦ **Proaktīvā pārraudzība:** tehniskās darbības pārraudzības rīki un ieteikumi saistībā ar servera incidentu pārvaldības procesu iestatīšanu. Šis pakalpojums palīdz jums veidot incidentu

matricas, izstrādāt pamatproblēmu pārskatus un veidot noformējumu pastāvošai tehnisko speciālistu grupai.

- ⇒ **Koncepcijas apliecinājums:** Klienta saistības, kas var ietvert instruktāžu sēriju par tehniskām tēmām vai klienta tehniskā risinājuma novērtējumu. Sniegšana var izpausties kā prototipi, laboratorijas darbi, dokumenti un projekti, bet tie var nebūt ražošanai gatavi nodevumi.
- ⇒ **Proaktīvo operāciju programmas (POP):** jūsu plānošanas, projektēšanas, ieviešanas vai operatīvo procesu pārskats, ko veido sadarbībā ar jūsu darbiniekiem. Pārskatā tiek sniegts salīdzinājums ar mūsu ieteikto praksi, un tas tiek darīts uz vietas vai attālināti, izmantojot atbalsta resursu.
- ⇒ **Drošības pakalpojumi:** Microsoft drošības risinājumu portfelī ietilpst četras pamata jomas: mākoņa drošība un identitāte, mobilitāte, uzlabota informācijas aizsardzība un droša infrastruktūra. Drošības pakalpojumi klientiem palīdz izprast, kā savu IT infrastruktūru, programmas un datus aizsargāt pret iekšējiem un ārējiem draudiem un kā tajos ieviest jauninājumus.
- ⇒ **Lidzkorģēšana:** tiešā saziņa ar Microsoft speciālistu, kurš sadarbosies ar jums, lai palīdzētu novērst problēmas, kas tika atklātas, pielietojot novērtēšanas pakalpojumu. Katras sadarbšanās sesijas ilgums ir norādīts dienās (sk. Darbu pasūtījumu), un sesijas tiek nodrošinātas sadarbībā ar jūsu tehniskajiem speciālistiem.

⇒ **Pielāgotie proaktīvie pakalpojumi**

Sadarbība ar mūsu speciālistiem, kuri jūsu atrašanās vietā personiski vai tiešsaistē nodrošina pakalpojumus, kas nav aprakstīti šajā dokumentā. Šo sadarbšanās sesiju ilgums un to cenas tiek noteikti dienās.

Pielāgoto proaktīvo pakalpojumu pamata jomas ir šādas:

- novērtēšanas pakalpojumi;
- izglītības pakalpojumi;
- operatīvie pakalpojumi.

⇒ **Atbalsta palīdzība**

Ja proaktīvie pakalpojumi ir pieejami, mēs drīkstam pārdot tos kā Atbalsta palīdzības stundas. Šīs stundas var mainīt pret vienu vai vairākiem iepriekš aprakstītajiem proaktīvajiem pakalpojumiem, ņemot vērā spēkā esošās likmes, ko norādīja jūsu Microsoft pakalpojumu pārstāvis. Pēc proaktīvā pakalpojuma iepilnošanas mēs noņemsim no jums pieejamā atlikuma (bilances) attiecīgo Atbalsta palīdzības stundu skaitu, noapaļojot laiku līdz tuvākajai stundai. Tādējādi mēs segsim dienas likmi vai fiksēto maksu par pakalpojumu. Ja pasūtījāt konkrēta veida Atbalsta palīdzības pakalpojumu, taču vēlaties aizstāt to ar cita veida Atbalsta palīdzības pakalpojumu, jūsu iegādātās stundas var attiecināt uz alternatīvo pakalpojumu, ja šāds ir pieejams un ir panākta attiecīgā vienošanās ar Pakalpojumu sniegšanas speciālistu.

Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība

⇒ **Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība**

Visas Premier atbalsta pakotnes pārvalda un uzsāk Pakalpojumu sniegšanas speciālists (Service Delivery

Manager — SDM). Dažās atrašanās vietās šo speciālistu dēvē arī par Tehniskā atbalsta speciālistu (Technical Account Manager — TAM) vai Atbalsta speciālistu (Support Account Manager — SAM). Nodrošinot Premier atbalstu izstrādātājiem un pakotnes izstrādātājiem, jūsu pakalpojumu sniegšanas pārvaldību nodrošina Programmu izstrādes vadītājs (Application Development Manager —ADM) ar plašām zināšanām izstrādes jomā un izpratni par izstrādātāju tehnoloģijām. Šo pakalpojumu var pielāgot, ņemot vērā pakalpojuma modeli, līmeni un ģeogrāfisko atrašanās vietu. Ja Darbu pasūtījumā nav norādīts citādi, nodrošināšanas modelis ir Nozīmētais, un pakalpojuma līmenis ir Pamata.

Nodrošināšanas modelis

Vienums	Definīcija
Pūlā norādītais	Pakalpojumu attālināti nodrošina personu grupa.
Nozīmētais	Pakalpojumu lokāli vai attāli ar daļēju slodzi nodrošina nosauktā persona, kura sadarbojas arī ar citiem Microsoft Premier atbalsta klientiem.
Atvēlētais	Pakalpojumu lokāli vai attāli nodrošina nosauktā persona, kura sadarbojas ar vienu Microsoft Premier atbalsta klientu.

Pakalpojumu līmenis

Vienums	Definīcija
Pamata	Ietver vispārīgu koordinēšanu, turklāt arī pakalpojumu lietošanas ievadu, pakalpojumu sniegšanas plānošanu, pakalpojumu pārskatus, kritiskus drošības atbalsta padomus, incidentu pārvaldību, krīzes pārvarēšanu, informācijas pakalpojumus un pakalpojumu abonēšanas pārvaldību

Vienums	Definīcija
Standarta	Ietver visus pamata pakalpojumus un vēl Sākotnējo novērtēšanu un koriģēšanas plānošanu
Paplašinātais	Ietver visus standarta pakalpojumus un vēl Microsoft produktu/tiešsaistes pakalpojumu dzīves cikla apzināšanu, incidentu tendenču analīzi un konsultāciju, un vēl procesu uzraudzību

Informācija par darbības jomu

Tālāk norādītie pakalpojumi ir pieejami klientiem, kas iegādājas pakalpojumu sniegšanas pārvaldības pamata līmeni.

Ievads pakalpojumu lietošanā: Pārskats par Premier atbalsta pakalpojumiem, tostarp instruēšana par to, kā atlasīt un plānot proaktīvos pakalpojumus, kā arī demonstrācijas par to, kā reģistrēt žurnālā saistītos tūlītēja atbalsta pieprasījumus un izmantot pieejamos rīkus.

Pakalpojumu sniegšanas plāns (SDP): Premier atbalsta pakalpojumu pamats, kas ietver pielāgotu pakalpojumu plānu, kurš ir izveidots sadarbība ar jūsu darba grupu, lai noteiktu, kā un kad pakalpojumi ir jāizmanto. Mēs uzraugām un regulējam jūsu SDP, ņemot vērā jūsu nepieciešamības visa termiņa ilgumā.

Pakalpojumu pārskatījumi: Mēs pastāvīgi pārskatām iepriekšējā periodā sniegtos pakalpojumus, informējam jūs par sniegtajiem pakalpojumiem un ieviestajiem uzlabojumiem, pārbaugām jūsu atsauksmes un pārrunājam jebkādas nepieciešamās darbības vai pielāgojumus. Šos pārskatījumus var veidot standarta statusa pārskati un virtuālās vai personiskās sapulces (ja ir sniegta atļauja braukšanai uz objektu). Ja jums ir tiešsaistes pakalpojumi, jūsu pakalpojumu pārskati ietver pakalpojumu pieprasījumu un pakalpojumu incidentu statusu, kā arī informāciju par darblaiku. Ir pieejama arī pakalpojumu pārskatījumu pielāgošanas iespēja, bet tās izmantošanai var būt nepieciešams papildu pirkums, ņemot vērā jūsu iegādātajos pakalpojumos iekļauto pakalpojumu sniegšanas pārvaldības līmeni.

Kritiski drošības atbalsta padomi: Paziņojums par kritisku Microsoft drošības biļetenu. Ja sadarbojaties ar Nozīmēto vai Atvēlēto SDM, šis SDM palīdzēs jums novērtēt, kā šī informācija var ietekmēt jūsu uzņēmuma IT infrastruktūru.

Incidentu pārvaldība: Jūsu SDM nodrošināta pārraudzība par atbalsta incidentiem, lai laikus novērstu problēmas un nodrošinātu augstas kvalitātes atbalsta sniegšanu. Šeit var būt ietverta arī incidentu atbildes plānu izstrādāšana, galvenās kontaktpersonas identificēšana statusa atjauninājumiem incidentu laikā, kā arī pamatcēloņu analīzes nodrošināšana pēc incidenta rašanās. Ja jums ir tiešsaistes pakalpojumi, šeit var būt ietverts arī kopsavilkums par incidenta cēloni un Līgums par pakalpojumu līmeni (Service Level Agreement — SLA).

Krīzes pārvarēšana: Jūsu uzņēmuma darbībai kritiskajās situācijās jums sniedz atbalstu jebkurā diennakts laikā un nodrošina komunikāciju ar SDM un Krīzes situāciju speciālistiem.

Informācijas pakalpojumi: biļetenu, vietņu un resursu sniegšana, kas ir koncentrēti uz jūsu videi aktuālajiem Microsoft produktiem un pakalpojumiem. Šeit var būt iekļauts atbalsts un darbības informācija par Microsoft tehnoloģijām, problēmu novēršanas rīki un atsaucis uz zināšanu bāzes rakstiem.

Pakalpojumu abonēšanas pārvaldība: Klientiem, kas izmanto tiešsaistes pakalpojumus, jūsu SDM var palīdzēt saistībā ar tādu problēmu eskalāciju, kas ir saistītas ar jūsu tiešsaistes pakalpojumu abonementiem, kā arī sniegt atbildes par norēķiniem, kontu nodrošināšanu un SLA kredīta jautājumiem.

Klienti, kas iegādājas pakalpojumu standarta līmeni, saņem pamata līmeņa pakalpojumus un tālāk uzskaitītos pakalpojumus.

Sākotnējā novērtēšana: Sākotnējā novērtēšana, nosakot pakalpojumu vajadzības jūsu IT darbību vidē, tā palīdzot izveidot rīcības plānu vēlāmā IT darbību stāvokļa sasniegšanai. Klientiem, kas izmanto tiešsaistes pakalpojumus, jūsu SDM var nodrošināt, ka tiek analizēta lokālā infrastruktūra, kas nepieciešama, lai lietotājiem izveidotu savienojumu ar tiešsaistes pakalpojumu. Turklāt SDM sadarbojas ar jūsu darbiniekiem, lai dokumentētu pastāvošos riskus, kas varētu ietekmēt jūsu savienojamību, un ieteiktu potenciālus mazinājumus.

Korigēšanas plānošana: Pamatojoties uz proaktīvu novērtējumu rezultātiem, uzlabojumu nolūkos var tikt izstrādāta darbību konsolidācija. Šie rezultāti tiek dokumentēti jūsu SDP kā uzlabošanas

padomi ar saistītajām korekcijām. Veicot plānotos pakalpojumu pārskatījumus, tiek pārraudzīta ieteikto darbību izpilde.

⇒ **Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība uz vietas:** No pakalpojumu sniegšanas speciālista ir pieejami apmeklējumi uz vietas, un par katru apmeklējumu var tikt piemērota papildu maksa. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft resursu pieejamības.

Klienti, kas iegādājas pakalpojumu paplašināto līmeni, saņem pamata un standarta līmeņos uzskaitītos pakalpojumus, kā arī tālāk uzskaitītos pakalpojumus.

Microsoft produktu/tiešsaistes pakalpojumu dzīves cikla apzināšana: Periodiski pārskati par izstrādēm Microsoft organizācijā un konsultācijas par visa veida atjauninājumiem saistībā ar Microsoft produktu dzīves ciklu vai vadlīnijām, kas var būt piemērojami un noderīgi jūsu uzņēmumam. Klientiem, kam ir tiešsaistes pakalpojumi, jūsu SDM nodrošinās ikmēneša (vai pēc nepieciešamības) saziņu par pakalpojumu jauninājumiem un plānotajiem pārtraukumiem saistībā ar jūsu abonētajiem tiešsaistes pakalpojumiem.

Incidentu tendenču analīze un konsultācija: Viens vai vairāki pārskatījumi par jūsu incidentu vēsturi, koncentrējoties uz personālu, procesiem un tehnoloģijām, kuri ir iesaistīti uzņēmuma komercdarbību būtiski ietekmējošos incidentos, ko reģistrējam, izmantojot jebkādu atbalstīto Microsoft tehnoloģiju. Pārskatījuma rezultātā tiek sniegti ieteikumi par operāciju uzlabošanas darbībām, kā arī personāla sagatavotību vai tehnoloģijas izmaiņām, visi izstrādāti ar mērķi samazināt jūsu IT operāciju izmaksas.

Procesu uzraudzība: Tiek sniegta pamatinformācija par ieteiktajiem procesiem.

Tūlītējie pakalpojumi

Tūlītējie pakalpojumi var ietvert jebkādu kombināciju no tālāk norādītajiem pakalpojumiem.

⇒ **Problēmu risināšanas atbalsts (PRS).** Palīdzība tādu problēmu risināšanā, kurām raksturīgi īpaši simptomi, kas radušies, lietojot Microsoft produktus, ja ir pamats domāt, ka problēmas ir izraisījuši Microsoft produkti. Kritiskuma pakāpju definīcijas, mūsu prognozētais sākotnējais atbildes laiks un iesniegšanas prasības ir aprakstītas šeit: „[Tabula. Incidenta atbilde](#)”.

PRS maksa tiek aprēķināta pēc stundu skaita, un tā tiek atņemta no iepriekš apmaksātajām stundām, kas ir noteiktas jūsu Darbu pasūtījumā. Ja konstatējam, ka problēmu radījusi kļūda galvenā atbalsta produktā, mēs neatņemam PRS stundas. Ja iztērējat visu iepriekš apmaksāto stundu skaitu, kamēr mēs risinām kādu konkrētu problēmu, mēs iekasēsim pēcmaksu, un jums ir jāiegādājas papildu PRS stundas, pirms mēs reaģējam uz papildu incidentiem. Pēc jūsu pieprasījuma mēs sadarbojamies ar trešo personu tehnoloģijas nodrošinātājiem, lai atrisinātu sarežģītas vairāku ražotāju produktu savietojamības problēmas, taču par trešās personas produkta atbalsta sniegšanu atbild šī trešā persona.

Tiešsaistes pakalpojumiem pēc nepieciešamības tiek nodrošināts PRS. Iegādātās PRS stundas tiks atņemtas par incidentiem, kuri ir radušies saistībā ar šīm tehnoloģijām.

Incidenta kritiskuma pakāpe nosaka atbildes līmeni korporācijā Microsoft, sākotnējos paredzamos atbildes laikus un jūsu pienākumus. Konsultējoties ar mums, jums ir jāraksturo ietekme uz savas organizācijas komercdarbību, un Microsoft piešķirs atbilstošu problēmas kritiskuma pakāpi. Incidenta laikā jūs varat pieprasīt problēmas kritiskuma pakāpes izmaiņas, ja ietekme uz komercdarbību ir jāmaina uz augstāku vai zemāku kritiskuma pakāpi. **Tabula. Incidenta atbilde**

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>1. kritiskuma pakāpe</p> <p>Katastrofāla ietekme uz komercdarbību:</p> <ul style="list-style-type: none"> Galvenā komercdarbības procesa pilnīgs zudums, un darbu pamatoti nav iespējams turpināt Nepieciešama tūlītēja uzmanība 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk Mūsu resursi jūsu atrašanās vietā pēc iespējas ātrāk Norīkots Krīzes situāciju speciālists¹ Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti² Ātra eskalācija korporācijā Microsoft produktu darba grupām Mūsu vecāko izpildvadītāju informēšana 	<ul style="list-style-type: none"> Jūsu vecāko izpildvadītāju informēšana Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu² Ātra pieeja un atbilde no izmaiņu vadības iestādes Iesniegšana tikai pa tālruni³
<p>A kritiskuma pakāpe</p> <p>Kritiska ietekme uz komercdarbību:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ievērojams zudums vai pakalpojumu degradācija Nepieciešama uzmanība vienas stundas laikā 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu vienas stundas laikā vai ātrāk Ja nepieciešams, mūsu resursi jūsu telpās Norīkots Krīzes situāciju speciālists¹ Nepārtraukta problēmas risināšana visu diennakti² Mūsu Vecāko vadītāju informēšana 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana, lai turpinātu nepārtraukti risināt problēmu² Ātra pieeja un atbilde no izmaiņu vadības iestādes Vadības ziņojums Iesniegšana tikai pa tālruni³

Kritiskuma pakāpe un situācija	Mūsu sagaidāmā rīcība	Jūsu sagaidāmā rīcība
<p>B kritiskuma pakāpe</p> <p>Vidēja ietekme uz komercdarbību.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vidējs zudums vai pakalpojumu degradācija, bet darbu pamatoti var turpināt sliktākā līmenī Nepieciešama uzmanība divu darba stundu laikā⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu divu stundu laikā vai ātrāk Mēģinājumi problēmu risināt tikai darba laikā^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> Piemērotu resursu piešķiršana atbilstoši Microsoft rīcībai Pieklūve un atbilde no izmaiņu vadības iestādes četrus darba stundu laikā Iesniegšana pa tālruni vai tīmekli
<p>C kritiskuma pakāpe</p> <p>Minimāla ietekme uz komercdarbību:</p> <ul style="list-style-type: none"> Būtībā darbojas ar nelieliem pakalpojumu traucējumiem vai bez tiem Nepieciešama uzmanība četrus darba stundu laikā⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Atbilde uz pirmo ziņojumu četrus stundu laikā vai ātrāk Mēģinājumi problēmu risināt tikai darba laikā⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Precīza kontaktinformācija par pieteicēju. Atbilde 24 stundu laikā Iesniegšana pa tālruni vai tīmekli

¹ Krīzes situāciju speciālisti ir personas, kuras tiek norīkotas, lai palīdzētu ātri atrast problēmas risinājumu, veicot rūpīgu gadījuma izpēti, eskalāciju, resursu pārvaldīšanu un koordinēšanu.

² Ja nespējat sniegt atbilstošus resursus vai atbildes, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanu, tad mums, iespējams, ir nepieciešams pazemināt kritiskuma pakāpi.

³ Tiešsaistes pakalpojumu atbalsta pieprasījumus varat iesniegt piemērojamajos tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portālos.

⁴ Dienakts atbalsts Kritiskuma pakāpes B problēmu risināšanai nav pieejams visos ģeogrāfiskajos apgabalos. Lai iegūtu plašāku informāciju, konsultējieties ar SDM.

⁵ Par darba laiku parasti tiek uzskatīts periods no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:30 pēc vietējā standarta laika, izņemot brīvdienas un nedēļas nogales. Lietotāja valstī pieņemtais darba laiks var nedaudz atšķirties.

☞ **Atbalsts uz vietas:** tūlītējā atbalsta saņemšana uz vietas nodrošina palīdzību jūsu atrašanās vietā. Šis pakalpojums ir atkarīgs no Microsoft resursu pieejamības, un par klienta apmeklējumu var tikt piemērota papildu maksa.

☞ **Izstrādes atbalsta palīdzība:** palīdzība saistībā ar tādu lietojumprogrammu izveidi un izstrādi Microsoft platformā, kurās ir integrētas Microsoft tehnoloģijas, specializējoties ar Microsoft izstrādes rīkiem un tehnoloģijām saistītos jautājumos; šis pakalpojums tiek pārdots kā stundu skaits, ko norāda Darba pasūtījumā.

☞ **Konsultantu pakalpojumi:** pa tālruni sniegts īstermiņa atbalsts (parasti sešas stundas vai mazāk) vai atbalsts saistībā ar neparedzētām problēmām; pakalpojums paredzēts IT speciālistiem un Izstrādātājiem. Konsultantu pakalpojumi var ietvert tādu padomu, norādījumu, pamatcēloņu analīzes un zināšanu nodošanu, kas palīdz jums ieviest Microsoft tehnoloģijas tādā veidā, lai novērstu vispārējas atbalsta problēmas un samazinātu sistēmas dīkstāves varbūtību. Konsultantu pakalpojumi tiek pārdoti kā stundu skaits, ko norāda Darba pasūtījumā.

Uzlabotie pakalpojumi

Šajā sadaļā aprakstītie vienumi ir pieejami kā Premier atbalsta pakotnes papildinājumi, paplašinājumi un modifikācijas, par ko tiek prasīta papildu maksa.

Paātrinātās pakotnes

☞ **Paātrinātās pakotnes:** sastāv no iepriekš izvēlētiem Proaktīvajiem pakalpojumiem, kas ir aprakstīti 3.3.1. sadaļā, un tiek sniegtas noteiktā secībā, lai risinātu klienta komercdarbības mērķus. Detalizētu informāciju par konkrētās pakotnēs iekļautajiem pakalpojumiem un to sniegšanas secību varat saņemt no sava Pakalpojumu sniegšanas speciālista. Katrā Paātrinātajā pakotnē ir iekļauts pakalpojumu ievads par tālāk uzskaitītajām tēmām.

- Veiksmes kritēriju un sniegšanas laika skalas definēšana
- Mērķa vides identificēšana
- Iepazīstināšana ar lomām un atbildību
- Sniedzamo Proaktīvo pakalpojumu apspriešana

Nozīmētais tehniskais atbalsts

☞ **Nozīmētais tehniskais atbalsts (Designated Support Engineering — DSE):** praktiska un preventīva palīdzība, kas pieejama parastajā darba laikā, lai nodrošinātu atbalstu konkrētiem Microsoft produktiem un tehnoloģijām, attiecībā uz ko ir noslēgts līgums par šādas palīdzības sniegšanu un kas ir norādīti jūsu Darba pasūtījumā. DSE pakalpojumi tiek iegādāti avansā kā stundu bloks, un no jūsu konta tiek atskaitītas izmantotās stundas. DSE resursu iedalīšana, prioritātes noteikšana un piešķiršana tiek veikta atbilstoši līgumam, ko puses noslēgušas sadarbības uzsākšanas sapulcē, un tiek dokumentēta kā daļa no Pakalpojumu sniegšanas plāna. DSE pakalpojumi tiek nodrošināti vienai atbalsta atrašanās vietai nozīmētajā atbalsta atrašanās vietā, kas ir norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.

DSE pakalpojumu pamata jomas ir:

- palīdzība saistībā ar stratēģiju izstrādi un ieviešanu, lai novērstu turpmākus incidentus un uzlabotu to Microsoft tehnoloģiju sistēmas pieejamību, uz kurām attiecas līgums;
- palīdzība saistībā ar pamatcēloņu noteikšanu tādiem incidentiem, kas atkārtojas, un ieteikumu sniegšana par turpmāku traucējumu novēršanu nozīmētajās Microsoft tehnoloģijās;
- plašu zināšanu uzturēšana par jūsu pašreizējām un turpmākajām komercdarbības prasībām un jūsu informācijas tehnoloģiju vides konfigurāciju;
- proaktīvi dokumentēti ieteikumi par to, kā lietot ar Premier atbalstu saistītos nodevumus (piemēram, pārskatus par atbalsta nodrošinājumu, veselības pārbaudes, seminārus, riska novērtēšanas programmas un citus nodevumus);
- palīdzība saistībā ar izvietojanas un operēšanas darbību pielāgošanu Microsoft tehnoloģijām, ko pašreiz lietojat vai plānojat ieviest;
- jūsu atbalsta personāla tehnisko un darba prasmju uzlabošana;
- klienta dokumentācijas izveides un uzturēšanas sekmēšana un palīdzība saistībā ar to, tādējādi atbalstot jūsu vides konfigurāciju, ārkārtas atkopšanu, tīkla topoloģiju un citus ar nozīmētajām Microsoft tehnoloģijām saistītus aspektus.

Pielāgots atbalsts

☞ **Pielāgots atbalsts:** pielāgotais atbalsts nodrošina ierobežotu, pastāvīgu atbalstu noteiktam produktu un servisa pakotņu skaitam, kam saskaņā ar Microsoft atbalsta politiku, <http://support.microsoft.com/lifecycle>, ir beidzies dzīves cikls. Produkti (un versijas) un/vai servisa pakotnes, kurām esat iegādājies Pielāgoto atbalstu, tiks norādītas jūsu Darba pasūtījumā.

Pielāgotā atbalsta reģistrācijas programmas maksas tiek aprēķinātas, pieņemot, ka esat reģistrējies pirmajā dienā, kad bija pieejama attiecīgā Pielāgotā atbalsta programma (piemēram, ja Pielāgotais atbalsts sistēmai Windows Server 2003 SP2 kļuva pieejams 2015. gada 15. jūlijā, bet jūs reģistrējāties tikai 2015. gada 13. oktobrī, tad programmas maksa tiek aprēķināta no 2015. gada 15. jūlija). Maksas par reģistrāciju Pielāgotā atbalsta saņemšanai netiek atgrieztas, un tās nav atļauts nodot no Standarta pielāgotā atbalsta uz Pamata pielāgoto atbalstu un otrādi.

Pakalpojuma priekšnosacījumi un ierobežojumi

- Nepieciešams pašreiz spēkā esošs Premier līgums ar pietiekami daudz Problēmu risināšanas atbalsta stundām, lai tiktu atbalstīts Pielāgotā atbalsta pakalpojumu pieprasījumus vai lai pieprasītu labojumfailu. Ja pienāk Premier atbalsta līguma perioda beigas vai līgums tiek izbeigts, Pielāgotā atbalsta pakalpojuma nodrošināšana tiek izbeigta tajā pašā datumā.
- Lai varētu saņemt Pielāgoto atbalstu, jāinstalē jaunākā servisa pakotne, kura paredzēta Darba pasūtījumā norādītajiem reģistrētajiem produktiem, un jādarbina tā.
- Lai piedalītos Pielāgotajā atbalstā attiecībā uz Reģistrētajiem produktiem un piekļūtu drošības biļeteniem un atjauninājumiem, jums ir jāsniedz detalizēts migrēšanas plāns ar ierīču/instanču skaitu, ceturkšņa izstrādes atskaites punktiem un migrācijas pabeigšanas datumu. Ja nenodrošināt šādu migrēšanas plānu, tad iespējams, ka nevarēsiet piekļūt Klientu atbalsta nodevumiem.
- Pielāgotā atbalsta sniegšanas nolūkos par „ierīci” tiek uzskatīta jebkura fiziska vai virtuāla instance, kurā klients vēlas izvietot noteiktam produktam paredzētu drošības atjauninājumu. Ierīču skaitam jābūt vienādam ar drošības atjauninājuma vai labojumfaila izvietošanas reižu skaitu, nevis ar fizisko ierīču skaitu.
- Pielāgotais atbalsts jums ir pieejams jūsu Darbu pasūtījumā norādītajās atbalsta atrašanās vietās, ja šīs atbalsta atrašanās vietas ir iekļautas jūsu kopējā ierīču/instanču skaitā.
- Pielāgotais atbalsts attiecas tikai uz reģistrētu produktu versijām angļu valodā, ja vien līgumslēdzējas puses nav rakstiski vienojušas citādi. Ja abas līgumslēdzējas puses piekrīt atbalstam citā valodā, nevis angļu valodā, atbalsta sniegšanas laiku ir atļauts pagarināt, lai varētu veikt tulkošanu (kam var tikt piemērota maksa par lokalizēšanu).
- Reģistrācijas programmas maksā iekļautos drošības atjauninājumus nosaka, pamatojoties uz iegādātā Pielāgotā atbalsta pakalpojuma veidu un reģistrēto produktu, kā tas aprakstīts tālāk.
 - **Standarta pielāgotais atbalsts:** nodrošina atbalstu produktiem, kuriem atbalsts tika pārtraukts *pirms* 2010. gada 1. janvāra; un ietver atjauninājumus, kas ir paredzēti drošības ievainojamībām, kuras Microsoft drošības reaģēšanas centrs (Microsoft Security Response Center — MSRC) ir definējis kā Kritiskas vai Svarīgas. ○
 - **Standarta pielāgotais atbalsts:** nodrošina atbalstu produktiem, kuriem atbalsts

tika pārtraukts pēc 2010. gada 1. janvāra, un ietver atjauninājumus, kas ir paredzēti drošības ievainojamībām, kuras MSRC ir definējis kā Kritiskas. Par papildu maksu var būt iespējams iegādāties drošības atjauninājumus, kuri paredzēti ievainojamībām, ko MSRC novērtējis kā Svarīgas.

- **Pamata pielāgotais atbalsts:** par papildu maksu, kas tiek piemērota par katru atjauninājumu un ierīci, nodrošina iespēju iegādāties drošības atjauninājumus, ko MSRC novērtējis kā Kritiskus. Drošības atjauninājumi, kas novērtēti kā Svarīgi, nav pieejami.
- Minimālais Pielāgotā atbalsta nodrošināšanas termiņš ir viens ceturksnis. Klienti var atteikties no Pielāgotā atbalsta, kas tiktu saņemts ceturksnī, paziņojot par to vismaz 14 dienas pirms nākamā rēķina izrakstīšanas datuma.
- Par papildu maksu var būt pieejami arī tādi labojumfaili, kas nav drošības labojumfaili (piemēram, labojumfaili, kuri paredzēti problēmām, kas saistītas ar laika joslu vai pāreju uz ziemas/vasaras laiku).
- Piekļuvi drošības atjauninājumiem vai ar drošību nesaistītiem labojumfailiem (ja pieejami) jums ir tiesības pieprasīt sevīs nozīmētajām minētajām kontaktpersonām. Jūs piekřitat informēt mūs par visām izmaiņām, kas attiecas uz šādām nozīmētajām kontaktpersonām. Drošības atjauninājumus un labojumfailus nav atļauts izplatīt nesaistītām trešajām personām bez mūsu rakstiskas piekřišanas.
- Pielāgotais atbalsts neietver iespēju pieprasīt papildu iespējas, funkcionalitāti, noformējuma izmaiņas vai garantijas atbalstu.
- Lai gan mēs veicam komerciāli saprātīgas darbības, lai atbildētu uz jūsu labojumfailu pieprasījumiem, jūs apliecināt, ka ir iespējami gadījumi, kad drošības atjauninājumu vai labojumfailu, kas nav saistīts ar drošību, tostarp Kritiskus un Svarīgus drošības atjauninājumus, nevar izveidot vai nodrošināt.
- Visus Problēmu risināšanas atbalsta pieprasījumus ir jāiesniedz pa tālruni, un tas jāveic jūsu nozīmētajām kontaktpersonām.
- Ja Klientu atbalstu iegādājat tieši no korporācijas Microsoft, tad jums ir tiesības ar drošību nesaistītos labojumfailus un drošības atjauninājumus lietot piemērojamajiem Reģistrētajiem produktiem, tostarp Reģistrētajiem produktiem, kurus iegādājat ar Microsoft lielapjoma licencēšanas starpniecību vai ar Microsoft licences līgumu Services Provider.
- Partneri, kuri sistēmu Windows Server vieso ar Microsoft licences līguma Service Provider (Service Provider License Agreement — SPLA) programmas starpniecību, nav tiesīgi iegādāties Klientu atbalstu ne sev, ne saviem klientiem.
- Uz risinājumiem Partneriem attiecas tālāk aprakstītie noteikumi.
 - Labojumfaili un drošības atjauninājumi, ko korporācija Microsoft jums izsniedz saskaņā ar Pielāgoto atbalstu, ir paredzēti vienīgi jūsu iekšējai lietošanai, izņemot gadījumus, ja esat saņēmis Microsoft atbalsta pakalpojumu apakšuzņēmēju līguma slēgšanas pielikumu.
 - Drošības atjauninājumiem un labojumfailiem piešķirtās licences tiesības ir ierobežotas līdz Pielāgotā atbalsta labojumfailu tālākizplatīšanas veidlapā norādīto

atsevišķo klientu iekšējām komercdarbības vajadzībām un nav paredzētas tālākizplatīšanai.

- Klientiem paredzētais izcenojums tiek piemērots katram jūsu atsevišķajam klientam, kas ir norādīts Pielāgoto labojumfailu tālākizplatīšanas veidlapā, kura ir pievienota Microsoft atbalsta pakalpojumu apakšuzņēmēju slēgšanas pielikumā. Summa, kura jums ir jāmaksā korporācijai Microsoft, ir vienāda ar summu, ko veido visas katram Pielāgoto labojumfailu tālākizplatīšanas veidlapā norādītajam atsevišķajam klientam piemērotās cenas; tā netiek noteikta visu jūsu klientu kopumam.
- Partneri šos drošības atjauninājumus un labojumfailus savās viesotajās vidēs drīkst lietot vienīgi pašu partneru tiešajām vajadzībām, un tos nedrīkst tālākizplatīt trešajām personām.

Paplašinātais labojumfailu atbalsts

🔗 **Paplašinātais labojumfailu atbalsts:** Paplašinātais labojumfailu atbalsts dod iespēju pieprasīt ar drošību nesaistītus labojumfailus tādai Microsoft programmatūrai, kas ir sasniegusi Paplašinātā atbalsta fāzi, kā norādīts vietnē <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Pakalpojuma priekšnosacījumi un ierobežojumi

- Nepieciešams pašreiz spēkā esošs Premier līgums ar pietiekami daudz Problēmu risināšanas atbalsta stundām, lai tiktu atbalstīts labojumfaila pieprasījums. Ja pienāk Premier atbalsta līguma perioda beigas vai līgums tiek izbeigts, Pielāgotā atbalsta pakalpojuma nodrošināšana tiek izbeigta tajā pašā datumā.
- Lai gan mēs veicam komerciāli saprātīgas darbības, lai atbildētu uz pieprasījumiem pēc labojumfailiem, kas nav saistīti ar drošību, jūs apliecināt, ka ir iespējami gadījumi, kad labojumfailu nevar izveidot vai nodrošināt.
- Labojumfaili ir paredzēti jūsu īpašo problēmu risināšanai, un tiem netiek veikts regresijas tests.
- Labojumfailus nav atļauts izplatīt nesaistītām trešajām personām bez mūsu rakstiskas piekrišanas.
- Tādu labojumfailu, kas paredzēti Darba pasūtījumā norādīto reģistrēto produktu versijām citā valodā, nevis angļu valodā, sniegšanas laiks var atšķirties, un var tikt piemērota maksa par lokalizēšanu.
- Laikā, kad pieprasāt Labojumfailu, saskaņā ar jūsu Darba pasūtījumu jābūt pieejamām Problēmu risināšanas atbalsta stundām.
- Mēs nenodrošinām papildu iespējas, funkcionalitāti, atjauninājumus vai noformējuma izmaiņas. Mēs risinām tikai tādas reģistrētā produkta problēmas, kas izraisa tā avārijas, datu zudumu vai citādas būtiskas novirzes no produkta dokumentētās funkcionalitātes.

Premier Ultimate

🔗 **Premier Ultimate:** modificē pakalpojumus, kas ir pieejami kā tūlītējie pakalpojumi, lai nodrošinātu nepieciešamo Problēmu risināšanas atbalstu.

Pakalpojuma priekšnosacījumi un ierobežojumi

- Premier Ultimate ir ierobežots līdz Darba pasūtījumā norādīto kontaktpersonu skaitam.
- Lai saglabātu reģistrāciju programmā Premier Ultimate, jūs piekrītat veikt komerciāli saprātīgas darbības, lai 30 dienu laikā no novērtējuma kopsavilkuma izveides brīža novērstu jebkādas problēmas, kas konstatētas, pamatojoties uz jūsu vai Microsoft uzsākto novērtēšanu.
- Jebkura no pusēm var izbeigt Premier Ultimate pakalpojumu līgumu, 30 dienas iepriekš iesniedzot rakstisku paziņojumu, ja kāda no pusēm nenovērš problēmas, vai iesniedzot rakstisku paziņojumu 60 dienas iepriekš.
- Premier Ultimate klienti, kas izbeidz līgumu pirms termiņa beigām, saņem proporcionālu atmaksu par neizmantotajiem pakalpojumiem, ja vien līguma izbeigšana nenotika tādēļ, ka netika novērsta problēmas.
- Programma Premier Ultimate var būt pieejama ne visās atbalsta atrašanās vietās

Trešā līmeņa atbalsts

☞ **Trešā līmeņa atbalsts.** Tieša piekļuve Microsoft vispieredzējušākajiem speciālistiem noteiktā produktu jomā vai jomās, kuri atbild uz jūsu Problēmu risināšanas pieprasījumiem saistībā ar jūsu Darbu pasūtījumā norādītajām Microsoft tehnoloģijām.

Pakalpojuma priekšnosacījumi un ierobežojumi

- Trešā līmeņa atbalsta darba grupai iesniegtajiem Problēmu risināšanas pieprasījumiem var būt nepieciešami resursi no standarta produktu atbalsta speciālistiem, lai gan Trešā līmeņa atbalsta darba grupa saglabā primāro atbildību par pieprasījumu.
- Savas Trešā līmeņa atbalsta stundas jums ir tiesības lietot arī standarta Problēmas risinājumu atbalsta pakalpojumiem, taču Standarta problēmas risināšanas atbalsta stundas nevar lietot Trešā līmeņa atbalsta pieprasījumiem.
- Trešā līmeņa atbalsta darba grupas darba laiks un trešā līmeņa atbalsta pieejamība tirgū ir atkarīga no valsts. Lai iegūtu plašāku informāciju, konsultējieties ar SDM.
- Par šo pakalpojumu ir jāveic reģistrācijas maksa, kā arī tas papildina jūsu Problēmu risināšanas atbalsta stundu skaitu un nav pieejams visās atbalsta atrašanās vietās.
- Ja Trešā līmeņa atbalstu izmantojat kopā ar Apvienotajām PRS stundām, Trešā līmeņa maksas var tikt balstītas uz Apkopoto PRS stundu pilno daudzumu.

Uzlabotie risinājumi

Uzlaboto risinājumu pakotnes sniedz papildu atbalsta resursus noteiktiem Microsoft produktiem vai klienta IT sistēmām.

Premier kritiski svarīgiem gadījumiem

☞ **Premier atbalsts kritiski svarīgiem gadījumiem (PMC).** Nodrošina augstāka līmeņa atbalstu definētai Microsoft produktu kopai, kas veido daļu no jūsu komercrisinājuma kritiski svarīgiem gadījumiem, kā noteikts jūsu Darbu pasūtījumā. PMC nodrošina pielāgotu atbalsta pakalpojumu programmu, tas ir pieejams par papildu maksu, un ir definēts jūsu Darbu pasūtījumā minētā pielikumā.

Risinājumi partneriem

☞ **Risinājumi partneriem:** Šis risinājums Microsoft Partneru klientiem sniedz piekļuvi atbalsta pakalpojumiem, kas aprakstīti Pakalpojumu apakšuzņēmēju līguma slēgšanas pielikumā. Šādus pakalpojumus korporācija Microsoft sniegs jūsu vārdā. Šis pakalpojums ir pieejams tikai Microsoft partneriem, kam ir spēkā esošs Microsoft atbalsta pakalpojumu apakšuzņēmēju līguma slēgšanas pielikums. Lai saņemtu papildinformāciju, sazinieties ar saviem Microsoft pakalpojumu pārstāvjiem.

Globālā atbalsta risinājumi

☞ **Globālā atbalsta risinājumi:** izmantojot Premier Global, jums ir tiesības Premier atbalstu saņemt vienā vai vairākās Atbalsta atrašanās vietās. Premier Global ir pieejams kā daļa no tālāk aprakstītās Konfigurējamās pakotnes.

- **Resursdators:** šī ir atbalsta atrašanās vieta, kur korporāciju Microsoft esat nolīdzis Premier Global pakalpojumu sniegšanai. Ja vien nav norādīts citādi, šī būs jūsu Nozīmētā vai Atvēlētā atbalsta sniegšanas speciālista atbalsta atrašanās vieta.
- **Lejupstraumes:** šī ir jūsu Uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījumā norādītā atbalsta atrašanās vieta, kur saņemt pakalpojumus, kura nav Resursdatora atbalsta atrašanās vieta.

Proaktīvie pakalpojumi, Tūlītējie pakalpojumi, Pakalpojumu sniegšanas pārvaldība un Uzlabotie pakalpojumi tiek sniegti, ka norādīts šajā pakalpojumu aprakstā, bet ar tālāk norādītajām izmaiņām.

- **Proaktīvie pakalpojumi:** Proaktīvos pakalpojumus no vienas nozīmētās atbalsta atrašanās vietas jums ir tiesības nodot citai nozīmētajai atbalsta atrašanās vietai, kas ir norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.
- **Tūlītējie pakalpojumi:** varat izlemt, vai visas Problēmu risināšanas atbalsta (Problem Resolution Support — PRS) stundas iegādāties savā Resursdatora atbalsta atrašanās vietā. Tās tiek sauktas par Apkopotajām problēmu risināšanas stundām. PRS stundas no vienas nozīmētās atbalsta atrašanās vietas jums ir tiesības nodot citai nozīmētajai atbalsta atrašanās vietai, kas ir norādīta jūsu Darbu pasūtījumā.

Mēs varam atļaut, ka darbinieki, kas neatrodas jūsu nozīmētajās atbalsta atrašanās vietās, piedalās attālajos Proaktīvā un Problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumos, kuri ir nozīmēti konkrētai atbalsta atrašanās vietai. Šāda dalība var tikt atļauta, ja tāda ir pieejama.

Pakalpojumu sniegšanas speciālists: jūsu Globālo pakalpojumu sniegšanas speciālists ir Nozīmēts vai Atvēlēts resurss, un viņš jums sniedz paplašināto pakalpojuma līmeni, kā noteikts 3.3.2. sadaļā. Turklāt šis resurss nodrošina arī vairāku valstu pakalpojumu koordinēšanas un ziņošanas pārvaldību.

Pakalpojuma priekšnosacījumi un ierobežojumi

- **Likmju atšķirības:** likmes par Proaktīvā un Problēmu risināšanas atbalsta pakalpojumiem var atšķirties atkarībā no valsts. Microsoft patur tiesības jums izrakstīt rēķinu par jebkādam likmju atšķirībām vai — ja Pakalpojumu sniegšana ir atkarīga no stundu skaita — pielāgot stundu skaitu, lai risinātu jebkādas likmju atšķirības starp valstīm.
- Office 365 un Microsoft Azure abonementu sniegtais PRS pēc nepieciešamības ir pieejams visām nozīmētajām atbalsta atrašanās vietām.
- **Norēķinu konsolidācija:** ja vien nav norādīts citādi, jums tiks izsniegts viens rēķins par maksām, kas radušās visām jūsu Darbu pasūtījumā norādītajām atbalsta atrašanās vietām.

Rēķins tiks piegādāts jūsu nozīmētajai atbalsta atrašanās vietai. Nodokļi, ja tādi ir piemērojami, tiks noteikti, pamatojoties uz jūsu nodrošināšanas atbalsta atrašanās vietu, un piemērojamajā veidā tiks pievienoti jūsu rēķinam. Par jebkādiem papildu maksājamiem nodokļiem esat atbildīgs tikai jūs.

- Atkarībā no atbalsta atrašanās vietas var pastāvēt pieejamo pakalpojumu ierobežojumi vai modifikācijas.
- **Norēķinu konsolidācijas izņēmumi:** Indijas Republikā, Japānā, Ķīnas Tautas Republikā, Taivānā un Korejas Republikā sniegtajiem pakalpojumiem katram ir nepieciešams atsevišķs Uzņēmuma pakalpojumu darbu pasūtījums, kurā uzskaitīti konkrētajā atbalsta atrašanās vietā sniegtie pakalpojumi. Pakalpojumi tiks iekļauti rēķinā un piegādāti uz jūsu atbalsta atrašanās vietu attiecīgajā valstī, un attiecīgajam rēķinam tiks pievienoti visi piemērojamie vietējie nodokļi.

Papildu noteikumi un nosacījumi

Visi Premier pakalpojumi tiek sniegti, ņemot vērā tālāk norādītos priekšnosacījumus un pieņēmumus.

- Jums, iespējams, pēc mūsu pieprasījuma nāksies veikt darbības problēmu konstatēšanai un novēršanai. Tās var ietvert tīmekļa trasēšanu, kļūdas paziņojumu uztveršanu, konfigurācijas informācijas vākšanu, produkta konfigurācijas maiņu, jaunu programmatūras versiju vai jaunu komponentu instalēšanu vai procesu modificēšanu.
- Jūs esat atbildīgs par datu dublēšanu un pazaudēto vai mainīto failu rekonstruēšanu, kas ir jāveic katastrofālu kļūmju rezultātā. Turklāt jūs esat atbildīgs par to procedūru ieviešanu, kas ir nepieciešamas, lai pasargātu jūsu programmatūras un datu integritāti un drošību.
- Visi pakalpojumi tiek attāli sniegti jūsu uzņēmuma atrašanās vietās jūsu Darbu pasūtījumā norādītajā valstī, izņemot gadījumus, kad rakstiski ir norādīts citādi. Ja uzņēmuma atrašanās vietas ir norādītas vairākās valstīs, pakalpojumus jūs saņemat no piešķirtā Globālo pakalpojumu piegādes vadītāja, un tas var ietvert Pakalpojumu resursu katrā globālajā pakalpojumu atrašanās vietā. Darbu pasūtījumā ir aprakstīti pakalpojumi, ko paredzēts sniegt katrā no jūsu norādītajām globālā atbalsta atrašanās vietām.
- Ja, pamatojoties uz savstarpējo vienošanos, speciālistu vizītes ir saskaņotas un nav iepriekš apmaksātas, jums būs jāsedz pamatotas izmaksas par ceļu un uzturēšanos vai — pēc jūsu pieprasījuma — mēs atskaitīsim Problēmu risināšanas atbalsta stundu skaitam līdzvērtīgu skaitu, lai segtu šīs izmaksas.
- Visi pakalpojumi tiek sniegti valodā, ko saziņai izmanto Microsoft Pakalpojumu sniegšanas vietā, kura nodrošina Pakalpojumus, vai angļiski, izņemot gadījumus, kad rakstiski esam vienojušies citādi.
- Mēs nodrošinām visu versiju atbalstu komerciāli izlaistajiem un vispārēji pieejamajiem Microsoft produktiem, kuri ir uzskaitīti Produktu sarakstā, ko korporācija Microsoft regulāri publicē vietnē <http://microsoft.com/licensing/contracts> (vai citā pēctecīgā vietnē, kuru norāda korporācija Microsoft), izņemot gadījumus, kad Darbu pasūtījumā, šajā Pakalpojumu apraksta pielikumā ir norādīts citādi, vai produkts ir īpaši izslēgts vietnē Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. Ar drošību nesaistīts labojumfailu atbalsts nav pieejams Microsoft produktiem, kas ir sasnieguši Paplašinātā atbalsta fāzi, kā ir norādīts vietnē

<http://support.microsoft.com/lifecycle>, izņemot gadījumus, kad šādu atbalstu esat iegādājies kā Paplašināto Labojumfailu atbalstu, kā aprakstīts šajā Pakalpojumu aprakstā vai savam Darbu pasūtījumam pievienotajā pielikumā.

- Atbalsts netiek nodrošināts pirmsizlaides un beta versijas produktiem, izņemot gadījumus, kad pievienotajā Pielikumā ir norādīts citādi.
- Visi pakalpojumi, tostarp visi Darbu pasūtījuma termiņa laikā iegādātie papildu pakalpojumi, tiek anulēti, ja tos neizlieto piemērojamā Darbu pasūtījuma termiņā.
- Ja pasūtījāt viena veida pakalpojumu, taču vēlaties to aizstāt ar cita veida pakalpojumu, ekvivalentu vērtību varat attiecināt uz alternatīvu pakalpojumu, ja tas ir pieejams un ir panākta attiecīga vienošanās ar jūsu SDM.
- Pakalpojumu plānošana ir atkarīga no resursu pieejamības, un semināri var tikt atcelti, ja nav sasniegti minimālie reģistrācijas līmeņi.
- Mēs varam piekļūt jūsu sistēmai, izmantojot attālu savienojumu, lai pēc jūsu pieprasījuma analizētu problēmas. Mūsu personāls piekļūs tikai tām sistēmām, kurām jūs būsiat atļāvis piekļuvi. Lai izmantotu palīdzību ar attālu savienojumu, jums ir jāsniedz mums atbilstoša piekļuve un nepieciešamais aprīkojums.
- Noteiktiem pakalpojumiem var būt nepieciešams, ka mēs piekļūstam jūsu klientu datiem vai tos uzglabājam un apstrādājam. Kad mēs to darām, mēs lietojam Microsoft apstiprinātas tehnoloģijas, kuras atbilst mūsu datu aizsardzības politikām un procedūrām. Ja pieprasāt, lai mēs izmantotu tehnoloģijas, ko nav apstiprinājusi korporācija Microsoft, jūs saprotat un piekrītat, ka tikai jūs esat atbildīgs par savu klientu datu integritāti un drošību un ka korporācija Microsoft neuzņemas nekādu atbildību saistībā ar tādas tehnoloģijas izmantošanu, kuru korporācija Microsoft nav apstiprinājusi.
- Ja pieprasāt iepriekš ieplānota pakalpojuma atcelšanu, korporācija Microsoft ir tiesīga iekasēt atcelšanas maksu līdz 100 procentiem no pakalpojuma cenas, ja paziņojums par pakalpojuma atcelšanu vai pārplānošanu tika iesniegts vēlāk nekā 14 dienas pirms pakalpojuma sniegšanas pirmās dienas.
- Pievienojot papildu pakalpojumus jūsu atbalsta pakotnei atkarībā no iegādes, Software Assurance priekšrocību incidentu pārvēršanu, mums ir tiesības pieprasīt atbilstoša pakalpojumu līmeņa sniegšanas pārvaldības iekļaušanu, lai sekmētu sniegšanu.
- Software Assurance priekšrocību incidentus drīkst pārveidot tikai par Problēmu risināšanas atbalsta stundām vai Trešā līmeņa atbalstu. Jūsu reģionā var būt pieejami papildu pakalpojumi — lai saņemtu papildinformāciju, sazinieties ar SDM. Mēs paturam tiesības pēc 30 dienām jums izrakstīt rēķinu par vērtību, kas ir ekvivalenta visu nepietiekamo Software Assurance priekšrocību incidentu vērtībai, kurus izmantojāt konvertēšanai uz piemērotiem Premier atbalsta pakalpojumiem, kā norādīts jūsu Darbu pasūtījumā.
- Atbalsta pakalpojumi ir ierobežoti ar konsultācijām un norādēm saistībā ar jums vai korporācijai Microsoft piederošu kodu.
- Jūs piekrītat, ka vienīgais korporācijai Microsoft nepiederošais kods, uz kuru jūs mums sniežat piekļuvi, pieder jums.
- Atbalsts nesniedz nekādu kodu, izņemot parauga kodu.

- Iegādātajiem pakalpojumiem var būt platformas minimālās prasības.

Papildu priekšnoteikumi un pieņēmumi var būt izklāstīti attiecīgajos Pielikumos.

Jūsu pienākumi

Premier atbalsta priekšrocību optimizēšana ir atkarīga no tā, kā papildus pienākumiem, kas ir izklāstīti jebkuros piemērojamajos Pielikumos, jūs ievērojat tālāk norādītos pienākumus. Tālāk norādīto pienākumu nepildīšanas dēļ pakalpojuma sniegšana var tikt aizkavēta.

- Darbu pasūtījumā jūs varat norādīt kontaktpersonas, viena no kurām tiks iecelta par jūsu Klientu atbalsta vadītāju (Customer Support Manager — CSM). CSM ir atbildīgs par jūsu darba grupas vadību un visu jūsu atbalsta darbību un iekšējos procesus pārvaldību saistībā ar atbalsta pieprasījumu iesniegšanu mums. Katrai kontaktpersonai tiek piešķirts atsevišķs konta numurs, lai piekļūtu vietnei Microsoft Premier Online, iesniegtu atbalsta pieprasījumu un piekļūtu jūsu Microsoft pakalpojuma sniegšanas darba grupai. Jūsu tiešsaistes pakalpojumu administratoriem var būt arī iespēja tiešsaistes pakalpojumu pieprasījumus iesniegt, izmantojot piemērojamās tiešsaistes pakalpojumu atbalsta portālus. Papildus minētajām kontaktpersonām jums ir tiesības arī noteikt divus tālāk norādītos kontaktpersonu grupu tipus.
 - Viena tipa kontaktpersona saņem koplietojamu konta ID numuru, kas nodrošina piekļuvi vietnei Microsoft Premier Online, lai piekļūtu informācijai un iesniegtu atbalsta pieprasījumus.
 - Otra tipa kontaktpersona saņem koplietojamu konta ID numuru, kas nodrošina piekļuvi vietnei Microsoft Premier Online, lai piekļūtu tikai informācijai.
- Jūs piekrītat mums ziņot par visām izmaiņām attiecībā uz nozīmētajām kontaktpersonām, kuras ir norādītas jūsu Darbu pasūtījumā.
- Jūs piekrītat sadarboties ar mums, lai plānotu pakalpojumu izmantošanu, ņemot vērā jūsu iegādāto pakalpojumu līmeni.
- Proaktīvo pakalpojumu pieprasījumi kopā ar visiem nepieciešamajiem/piemērojamajiem datiem jums ir jāiesniedz ne vēlāk kā 60 dienas pirms piemērojamā Darbu pasūtījuma beigu datuma.
- Jūs piekrītat, ja vien iespējams, piedalīties klientu apmierinātības aptaujās, kuras mēs laiku pa laikam varam jums nodrošināt saistībā ar pakalpojumiem.
- Jūs piekrītat mūsu pakalpojumu sniegšanas darba grupai (kurai ir pieprasīts ierasties uz vietas) nodrošināt piekļuvi atbilstošam tālrunim un ātrgaitas internetam, kā arī piekļuvi jūsu iekšējām sistēmām un diagnostikas rīkiem.
- Jūs atbildat par visiem savu darbinieku un līgumdarbinieku ceļa un uzturēšanās izdevumiem.
- Jūsu Pakalpojumu sniegšanas speciālists var jums lūgt izpildīt citus pienākumus, kas ir atkarīgi no jūsu iegādātā pakalpojuma.