

Microsoft Enterprise'i teenused

Tugi- ja nõustamis-
teenuste kirjeldus

september 2022

Sisukord

1	Teave selle dokumendi kohta.....	2
2	Tugiteenused	3
	2.1 Ostmine	3
	2.2 Teenuste kirjeldus	4
	Ennetavad teenused	4
	Reaktiivsed teenused.....	8
	Teenuste osutamise haldus	12
	2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused	14
	Täiustatud kliendipõhine tehniline tugi.....	14
	Azure'i kiirreageerimine	15
	Azure'i sündmusehaldus.....	16
	Office 365 tehnomeeskonna otseabi.....	21
	Arendaja tugi.....	21
	Ülitähtsate ärilahenduste tugiteenus.....	21
	2.4 Mitme riigi tugiteenused	22
	Mitme riigi tugiteenuste ülevaade.....	22
	Ostmine	22
	Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused.....	23
	2.5 Lisatingimused	23
	2.6 Teie kohustused	25

1 Teave selle dokumendi kohta

Microsoft Enterprise'i teenuste tugi- ja nõustamisteenuste kirjeldus sisaldab teavet Microsoftilt ostmiseks saadaolevate professionaalsete teenuste kohta.

Tutvuge ostetavate teenuste kirjeldustega, sh kõigi eeltingimuste, lahtiütluste, piirangute ja oma kohustustega. Ostetavad teenused loetletakse teie Enterprise'i teenuste töökäsus (töökäsk) või muus kohalduvas teenuseavalduses, mis sellele dokumendile viitab ja seda sisaldab.

Kõik selles dokumendis nimetatud teenused pole ülemaailmselt kättesaadavad. Oma asukohas ostmiseks saadaolevate teenuste kohta saate teavet Microsofti teenuste esindajalt. Saadaolevad teenused võivad muutuda.

2 Tugiteenused

Microsofti koondtugiteenused on kõikehõlmav ettevõttele mõeldud tugiteenuste kogum, mis aitab kiirendada üleminekut pilvelahendustele, optimeerida IT-lahendusi ja kasutada tehnoloogiat, et realiseerida uusi äri võimalusi IT elutsükli igas etapis. Tugiteenuste hulka kuuluvad järgmised teenused:

- Ennetavad teenused, mis aitavad parandada teie IT-taristu ja toimingute seisundit.
- Teenuste osutamise haldus, mis lihtsustab plaanimist ja juurutamist
- Prioriseeritud ööpäevaringsed teenused probleemide kiireks lahendamiseks, et vähendada seisakuaega

2.1 Ostmine

Tugiteenused on saadaval põhipaketina, millele osutatakse kui täiustatud ja soorituse toele, või täiendavate teenuste või tõhustatud teenuste ja lahendustena, mida saab soetada olemasoleva ettevõtte teenuste töökäsu loetletud põhipaketi lepingu alusel nii, nagu on allpool kirjeldatud.

Üksus	Kirjeldus
Põhipakett	<p>Kombinatsioon ennetavatest, reaktiivsetest ja teenuste osutamise halduse teenustest, mis toetavad teie organisatsioonis kasutusel olevaid Microsofti tooteid ja/või võrguteenuseid. Saadaval täiustatud („A“) ja soorituse („P“) toe pakettidena nii, nagu see on käesolevas osas esitatud.</p> <p>Põhipaketis sisalduvaid teenuseid sümboliseerib käesolevas osas läbivalt tingmärk „✓“.</p> <p>Põhipaketist sõltuvalt võivad teie jaoks saadaval olla ka teatud sisseehitatud teenused, mis on loetletud teie töökäsul. Me teeme nende teenuste kindlaks määramisel teiega koostööd kas enne lepingu algust või osana teie teenuste osutamise plaanimisest.</p>
Täiendavad teenused	<p>Täiendavad tugiteenused, muu hulgas ennetavad teenused, on teie põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on selles osas läbivalt sümboliseeritud tingmärgiga „+“.</p>
Tõhustatud teenused ja lahendused	<p>Konkreetset Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi katvad tugiteenused on teie toe põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on käesolevas osas samuti läbivalt sümboliseeritud tingmärgiga „+“.</p>

Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenused pakuvad tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäs(k)u(de)s.

2.2 Teenuste kirjeldus

Selles jaotises kirjeldatakse üksusi, mida kombineeritakse teie tugiteenuste paketi koostamiseks. Lisaks loetletakse teenuseid, mida võib kas teie põhipaketile lisada või lepingu kehtivusaja jooksul lisada.

Ennetavad teenused

Ennetavad teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse aidamaks tagada ressursside kättesaadavust ja teenuste osutamist kehtiva töökäsu kehtivusaja jooksul. Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on neid täpsemalt kirjeldatud teie töökäsus. Kohapealne teenuse osutamine ei pruugi olla saadaval kõigi teenuste ja kõigi piirkondade puhul. Kui teenust ei müüda just sõnaselgelt kohapealse teenusena, osutatakse seda kaugteenusena, kui pole just lisatasu eest teisiti kirjalikult kokku lepitud.

Plaanimisteenused

Plaanimisteenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Kontseptsioonitõend	+	+

+ - Ostetav lisateenus.

Kontseptsioonitõend: tegevus, mis pakub tõendeid, mida klient saab kasutada pakutava tehnilise lahenduse teostatavuse hindamiseks. Tõendid võivad olla toimivate prototüüpide, dokumentide ja kavandite kujul, kuid need pole tavaliselt tootmisvalmis projektitulemid.

Juurutusteenused

Juurutusteenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Kasutuselevõtu teenused	+	+

+ - Ostetav lisateenus.

Kasutuselevõtu teenused: otsene koostöö Microsofti ressursiga, kes pakub juurutus-, migreerimis-, täiendamis- või funktsiooniarendusabi. See võib hõlmata abi kontseptsioonitõendi või tootmismahu plaanisel ja kinnitamisel Microsofti toodetega.

Hooldusteenused

Hooldusteenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Nõudel hindamine	✓	✓
Hindamisprogramm	+	+
Ühenduseta hindamine	+	+
Ennetav jälgimine	+	+
Ennetustoimingute programmid (POP)	+	+
Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena)	+	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

⊕ - Ostetav lisateenus.

Nõudel hindamine: ligipääs iseteeninduslikule automatiseeritud online-hindamisplatvormile, mis kasutab Microsofti tehnoloogia teiepoolse juurutamise analüüsimiseks ja hindamiseks logide analüüsi. Nõudel hindamised katavad piiratud tehnoloogiaid. Selle hindamisteenuse kasutamine vajab nõudel hindamisteenuse kasutamise võimaldamiseks aktiivset piisavate andmepiirangutega Azure'i teenust. Teenuse ülesseadmiseks võib Microsoft pakkuda tugiteenust. Nõudel hindamisega seoses ja täiendava tasu eest on saadaval kohapealne Microsofti ressurss (kuni kaheks päevaks) või kaugteel Microsofti ressurss (kuni üheks päevaks), abistamaks teid andmete analüüsimisel ja lahendussoovituste prioriseerimiseks vastavalt teie teenuste lepingule. Kohapealsed hindamised ei pruugi kõikjal saadaval olla.

Hindamisprogramm: teie Microsofti tehnoloogiate kujunduse, tehniliste juurutustoimingute või muutuste halduse hinnang võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. Hinnangu kokkuvõttena teeb teiega koostööd Microsofti töötaja, kes aitab lahendada võimalikke probleeme ja esitab aruande, mis sisaldab teie keskkonna tehnilist hinnangut ja võib hõlmata ka paranduskava.

Ühenduseta hindamine: Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks Microsofti ressurss kogub andmeid kaugühenduse kaudu või teie asukohas. Microsoft analüüsib kogutud andmeid asutusesiseste tööriistadega ning esitame teile aruande leidudest ja pakume lahendussoovitusi.

Ennetav jälgimine: tehniliste toimingute jälgimistööriistade ja soovitude pakkumine teie serverijuhtumi haldusprotsesside häälestamiseks. See teenus aitab luua juhtumimudeleid, teha suuremaid probleemide ülevaatusi ja luua kujunduse püsiva insenerimeeskonna jaoks.

Ennetustoimingute programmid (POP): Teie töötajatega koos tehtav ülevaade plaanimis-, kujundus-, juurutus- või tööprotsessidest võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. See toimub kohapeal või kaugühenduse kaudu Microsofti ressursi juhtimisel.

Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena): teie Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks kogutakse andmeid kaugkasutamise

teel. Microsoft analüüsib kogutud andmeid ja loob leidudest aruande, mis sisaldab lahendussoovitusi. See teenus on saadaval nii kohapealse kui ka kaugteenusena.

Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Kasutuselevõtu teenused		+
Arendusele keskendunud teenused	+	+
IT-teenuste haldus	+	+
Turbeteenused	+	+

+ - *Ostetav lisateenus.*

Kasutuselevõtu teenused: kasutuselevõtu tugiteenused pakuvad teenustekomplekti, mis aitab teil hinnata oma organisatsiooni võimet muuta, jälgida ja optimeerida Microsofti tehnoloogia ostmisega seotud muudatusi. See hõlmab tuge inimestega seotud muudatuste kasutuselevõtmisstrateegia väljatöötamise ja rakendamise puhul. Klientidel on juurdepääs kogemustele, teadmistele ja seotud Microsofti soovitatud tavadele toetuvatele vahenditele, mis toetavad kasutuselevõtu programmi.

Arendusele keskendunud teenused: teenused, mis aitavad teie töötajaid Microsofti tehnoloogiate abil loodud rakenduste loomisel, arendamisel ja toetamisel.

Teenuste ülevaated arendajatele: teie rakenduste arendamise tavade iga-aastane hinnang aitab kliente soovituslike tavade juhiste rakenduste arendamiseks ja lahendustega seoses Microsofti platvormidega.

Arenduse toeabi: pakub abi rakenduste loomisel ja arendamisel, mis integreerivad Microsofti tehnoloogiaid Microsofti platvormil, keskendudes Microsofti arendustööriistadele ja tehnoloogiatele, ning seda müüakse töökäsus nimetatud tundide arvuna.

IT-teenuste haldus: teenusekomplekt, mis aitab teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Tänapäevaseid IT-teenusehalduse teenuseid võidakse osutada kaugühenduse kaudu või teie asukohas toimuvate nõuandeseansside või töötubade abil, mis aitavad teil tagada, et teie jälgimise, juhtumihalduse või teeninduskeskuse protsess on optimeeritud pilvepõhiste teenuste haldamiseks rakenduse või teenuse teisaldamisel pilve. IT-teenuste halduse teenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäsus.

Turbeteenused: Microsofti turbeteenuste portfolio keskendub neljale põhivaldkonnale: pilveteenuste turve ja identiteet, mobiilsus, täiustatud teabekaitse ja turvaline taristu. Turbeteenused aitavad klientidel mõista, kuidas oma IT-taristut, rakendusi ja andmeid sisemiste ja välimiste ohtude eest kaitsta ning uuendada. Turbeteenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäsus.

Haridusteenused

Haridusteenus tüübid	Pakett	
	A	P
Nõudel haridus	✓	✓
Veebisaated	✓	✓
Ettekanded tahvli ees	+	+
Töötoad	+	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

Nõudel haridus: ligipääs online-koolitusmaterjalide kogule ja online-laboritele Microsofti poolt välja töötatud töötoa teegi digitaalsest platvormist.

Veebisaated: ligipääs Microsofti hostitud hariduslikele seanssidele, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel, ning mida pakutakse kaugteel võrgus.

Ettekanded tahvli ees: lühikesed interaktiivsed teenused, tavaliselt ühepäevased seansid, mis käsitlevad toote- ja toeteemasid loengu- ja esitlusvormis ning mida Microsofti ressurss viib läbi kohapeal või võrgus.

Töötoad: edasijõudnud tasemel tehnilised koolitusseansid, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel ning mida viib Microsofti ressurss läbi isiklikult või võrgus. Töötube saab osta osaleja kaupa või organisatsiooni jaoks mõeldud teenusena, nagu on määratud teie töökäsus. Töötube ei tohi ilma Microsofti sõnaselge kirjaliku loata salvestada.

Täiendavad ennetavad teenused

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused)	+	+
Kasutajatoe tehnoloogianõustaja		✓
Ennetav kiirendi	+	+
Kliendipõhine tehniline tugi	+	+

+ - Ostetav lisateenus.

Kohandatud ennetavad teenused: kindlaksmääratud koostöö Microsofti ressurssidega teenuste, mida ei ole käesolevas dokumendis teisiti kirjeldatud, osutamiseks kas isiklikult või võrgus. See koostöö sisaldab hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenuste tüüpe.

Tugitehnoloogia nõustaja (STA): Kohandatud teenus, mis pakub kliendi ettevõtte eesmärke toetavat tehnoloogia hindamist, muu hulgas, aga mitte ainult, töökoormuste optimeerimist, kasutuselevõttu või tuge, mida pakuvad Microsofti ressursid. See teenus võib hõlmata kava ja tehnilisi suuniseid, mis on kohandatud kliendi keskkonna ja ettevõtte eesmärkide järgi.

Ennetav kiirendi: Microsofti ressurssidest juhitud teenus, mis sisaldab kehtivuspiirkonnaga tegevustekomplekti, mille abil on võimalik saavutada eesmärgipõhiseid tehnilisi või äritegevusega seotud tulemusi juurutusotude kõrvaldamiseks, paremaks kättesaadavuseks või lahenduste jõudluse optimeerimiseks. Programmiliste meetodite abil teeb Microsofti ressurss kindlaks teenuse jaoks vajaminevad tegevused, mis võivad hõlmata, kuid mitte ainult, sobitamise-vaheanalüüsi, kasutuselevõttu, teadmusvahetust, kujunduse valideerimist ja juurutuskava.

Kliendipõhine tehniline tugi (DE): Kureeritud ja tulemusle orienteeritud lahendused, mis põhinevad Microsofti soovitatud tavadel ning põhimõtetel ning aitavad teil vähendada väärtuse saavutamiseni kuluvat aega. Juhtivekspert teeb tihedat koostööd teie meeskonnaga, et anda põhjalikke tehnilisi juhtnõure ning kasutada vajadusel teiste Microsofti ekspertide abi teie Microsofti teenuste juurutamisel ja/või optimeerimisel. Sisaldab teenuseid alates hindamisest ja planeerimisest kuni oskuste täiendamise ja kujundamiseni ning konfigureerimise ja juurutamiseni.

Muu ennetav	Pakett	
	A	P
Ennetavad krediidid	+	+

Ennetavad krediidid: teie töökäsil krediidina esitatud vahetatavate teenuste väärtus. Ennetavat krediiti saab seejärel vahetada või rakendada ühe või enama määratletud täiendava teenuse jaoks vastavalt käesolevas dokumendis kirjeldatule ja teie Microsofti teenuste esindaja esitatud kursside alusel. Pärast saadaoleva täiendava teenuse valimist arvame me selle teenuse väärtuse teie krediitide saldost maha, ümardades ülespoole lähima ühikuni.

Reaktiivsed teenused

Reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid vajaduse korral. Selles sisalduvad vajaduse järgi järgnevad reaktiivsed teenused praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole teie töökäsil teisiti märgitud. Kõiki reaktiivseid teenuseid osutatakse kaugteenustena.

Reaktiivsete teenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Nõustav tugi	✓	✓

Reaktiivsete teenuste tüübid	Pakett	
	A	P
Tugi probleemide lahendamiseks	✓	✓
Reaktiivse toe haldus	✓	✓
Põhjuse analüüs	+	+
Reaktiivse toe halduse lisa	+	+
Laiendatud kiirparanduste tugi	✓	✓

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

Nõustav tugi: telefonipõhine tugi IT-asjatundjatele lühiajaliste (piiratud kuue tunni või vähemaga) ja plaaniväliste probleemide korral. Nõustav tugi võib hõlmata nõustamist, juhendamist ja teadmiste edastamist, mis on mõeldud teie aitamiseks Microsofti tehnoloogiate arendamisel ja juurutamisel, et vältida levinud toeprobleeme ja vähendada süsteemiseisakute tõenäosust. Need nõustamisteenused ei hõlma arhitektuuri, lahenduste väljatöötamist ja kohandamise stsenaariume.

Tugi probleemide lahendamiseks: see abi Microsofti toodete kasutamise ajal ilmnevate konkreetsete sümptomitega probleemide korral sisaldab konkreetse probleemi, veateate või sihtotstarbeliselt mittetöötava funktsiooni tõrkeotsingut. Juhtumeid võib kas telefoni teel algatada või interneti kaudu esitada. Tugiteenuseid ja tooteid, mis ei kuulu kohaldatava veebiteenuste tugiportaali alla, hallatakse Microsoft Services veebiportaalis.

Tähtsusastme määratlusi ja Microsofti algseid eeldatavaid reageerimisaegu on kirjeldatud allolevates juhtumitele reageerimise tabelites. Termin „esimesele kõnele reageerimine“ on defineeritud kui algne mitteautomaatne kontakt telefoni või e-posti teel

Teie soovi korral võime me teha koostööd muude tehnoloogiamüüjatega, aidates lahendada keerukaid mitme müüja toodete vastastikuse kasutamise probleeme, kuid muud tootjad vastutavad oma toote toe eest ise.

Juhtumi raskusaste määrab Microsofti reageerimise taseme, algsed eeldatavad reageerimisajad ja teie kohustused. Teil tuleb kirjeldada ärimõju teie organisatsioonile, misjärel peab Microsoft meiega nõu ja määrab sobiva raskusastme. Kui ärimõju ettevõttele peaks seda vajama, võite juhtumi ajal raskusastme muutmist taotleda.

Täiustatud toe juhtumitele reageerimine

Täiustatud tugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Standardne mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust 	<ul style="list-style-type: none"> Tööajal esimesele kõnele vastamine 	<ul style="list-style-type: none"> Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed

Täiustatud tugi	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
	<ul style="list-style-type: none"> saab piiratud viisil jätkata Vajab tähelepanu nelja tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> nelja tunni jooksul või alla selle¹ Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel¹ Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)² 	<ul style="list-style-type: none"> Reageerimine 24 tunni jooksul 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama²
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini Pärast üht tundi määratakse kriitiliste olukordade ressursid Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² 	<ul style="list-style-type: none"> Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² Juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul

¹ Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.

² Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamisega jätkata, võime me 24x7 tegevuse taset alandada.

Soorituse toe juhtumitele reageerimine

Soorituse tugi	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Standardne mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata Vajab tähelepanu nelja tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Tööajal esimesele kõnele vastamine nelja tunni jooksul või alla selle¹ Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel¹ 	<ul style="list-style-type: none"> 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama²

Soorituse tugi	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
		<ul style="list-style-type: none"> Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)² 	
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda Olukord vajab tähelepanu 30 minuti jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini Kriitiliste olukordade ressurs määratakse 30 minutiga või kiiremini Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt³ Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale 	<ul style="list-style-type: none"> Asjakohane suhtlus teie juhtkonnaga vastavalt meie taotlusele Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² Kiire ligipääs ja reageerimine

¹ Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.

² Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamisega jätkata, võime me 24x7 tegevuse taset alandada

³ Ei ole saadaval toe kõigis asukohtades või kõigi Microsofti tehnoloogiate jaoks.

Reaktiivse toe haldus: Reaktiivse toe haldus annab ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Reaktiivse toe haldus kasutab teenuste osutamise haldust kõigis toetaotlustes. Altpoolt leiate vastava põhipaketi toe jaoks pakutavad teenused:

Vastavalt ülalolevatele juhtumitele reageerimise tabelitele, juhtumite, mille raskusaste on „standardne mõju äritegevusele“, korral on teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning Microsofti ressurssidega, mis võivad nõudmisel pakkuda ka lisaressurssidega täiustamist. Juhtumite, mille raskusaste on „oluline mõju äritegevusele“, korral käivitatakse automaatselt täiustatud toe ja soorituse toe täiustatud lisaressursside protsess. Juhtumile määratud Microsofti ressurss, on vastutav pideva tehnilise edasimineku tagamise eest ja esitab teile seisukorra uuendusi ja tegevusplaani.

Tööajavälise laiendatud katte jaoks võite osta juurde reaktiivse toe halduse tunde.

Põhjuse analüüs: kui seda nõutakse sõnaselgelt enne juhtumi sulgemist, teeme ühe tehnilise probleemi või seotud probleemide seeria võimalike põhjuste struktureeritud analüüsi. Teie vastutate koostöö eest Microsofti meeskonnaga materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi, esitamisel. Põhjuse analüüs on saadaval vaid teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu.

Reaktiivse toe halduse lisa: Soovi korral võite reaktiivse toe halduse jaoks lisatunde juurde osta. Need ressurssid tegutsevad kaugteel ning osutavad teenust tööpäeva vältel ajavööndis, mis on kirjalikult kokku lepitud. Seda teenust osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

Teenuste osutamise haldus

Teenuste osutamise haldus (SDM) sisaldub teie tugiteenustes, välja arvatud kui see on siin või teie töökasul teisiti märgitud, ja selle määravad ära teie poolt ostetavad põhipaketi tugiteenused. Ostes lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi, lisatakse sellele lisateenuste osutamise teenused.

Täiustatud tugi ja soorituse tugi: SDM-teenuseid osutab digitaalselt kindel teile määratud kontohaldur. See ressurss võib tegutseda kas kaugteel või teie asukohas.

Teenuste osutamise halduse ulatuse üksikasjad

Järgnevate SDM-teenuste kättesaadavuse määrab ära ostetud põhipakett:

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Pakett	
	A	P
Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine	✓	✓
Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised	✓	✓
Programmi arendus ja haldus	✓	✓
Unifieldi tugiteenuste kasutuselevõtt	✓	✓
Pilve edukuse programm	✓	✓
Juhtkonna suhete haldus	✓	✓
Teenuste osutamise halduse lisa	+	+

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Pakett	
	A	P
Kohapealne teenuste osutamise haldus	+	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine: teie nimetatud tugiteenuste administraatorile antavad juhtnöörid ja teave, mis käsitlevad teie Unifiedi tugiteenuste kasutamise haldamist ning valmistavad teid ette oma Unifiedi digitaalsete ja reaktiivsete tugiteenuste kasutamiseks.

Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised: teiega jagatav teave, mis käsitleb olulisi tulevaid toote- ja teenusefunktsioone ning -muudatusi ja Microsofti tehnoloogiate turvabülletääne.

Programmi arendus ja haldus: tegevused, mis on kujundatud teie tugiprogrammi teenuste plaanimiseks, ettepanekute tegemiseks ja haldamiseks organisatsiooniüleselt, et saaksite Microsofti tehnoloogiasse ja teenustesse tehtud investeeringutest maksimaalset kasu lõigata.

Täiustatud tugi ja soorituse tugi: Microsoft võib soovitada erinevaid teenuseid eesmärgiga, et aidata teil saavutada äri ja tehnoloogiatega seotud tulemusi, kasutades selleks oma põhipaketi toe võimalusi ning lisateenuseid, mida võite soetada.

Unifiedi tugiteenuste kasutuselevõtt: tegevused, mis toetavad Unifiedi tugiteenuste kasutuselevõttu, sh tugiteenuste veebiportaali iseteeninduse, võimaluste tutvustamine ja propageerimine eesmärgiga tagada Unifiedi tugiteenuste õigeaegne kasutamine.

Pilve edukuse programm: plaanimis- ja osutamisteenused, mille eesmärk on aidata teil saavutada konkreetseid pilvetehnoloogia tulemusi ning abistada teid Microsofti pilvetehnoloogiate kiiremal juurutamisel, kasutuselevõtul ja neist kasu lõikamisel.

Juhtkonna suhetehaldus: tegevused, mis aitavad tagada, et Microsofti tugiteenuste meeskond on teadlik teie organisatsiooni strateegilistest prioriteetidest ning suhtleb olulisi äri- ja tehnoloogiaotsuseid tegevate töötajatega.

Teenuste osutamise halduse lisa: võite otsustada osta täiendavaid kohandatud SDM-ressursse teenuste osutamise halduse pakkumiseks osana töö eelnevalt määratud ulatusest, mida käesolevas dokumendis üksikasjalikult ei täpsustata. Need ressursid tegutsevad kas kaugteel või teie asukohas. See teenus sõltub ka Microsofti ressursside saadavusest.

Kohapealne teenuste osutamise haldus: Võite taotleda oma kontohaldurilt kohapealseid külastusi, millega võib kaasnedä lisatasu. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest. Kui osutatakse koha peal, kehtivad järgmised piirangud.

2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused

Lisaks põhipaketi osana või lisateenustena osutatavatele teenustele on võimalik osta ka järgnevaid valikulisi tõhustatud teenuseid ja lahendusi. Tõhustatud teenused ja lahendused on saadaval lisatasu eest ning need võivad olla teie töökäigus viidatud lisas määratud.

Teenus	Pakett	
	A	P
Täiustatud kliendipõhine tehniline tugi	+	+
Kiire reageerimine	+	+
Azure'i sündmusehaldus	+	+
Office 365 tehnomeeskonna otseabi	+	+
Arendaja tugi	+ ¹	+ ¹
Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	+	+
Küberturbe tugiteenused	+	+

+ - Ostetav lisateenus.

+¹ - Piiratud maksimaalse koguseni ostetav täiendav teenus.

Täiustatud kliendipõhine tehniline tugi

Täiustatud kliendipõhine tehniline tugi (EDE): Kohandatud teenus, mis pakub põhjalikku ja pidevat tehnilist tuge keeruliste stsenaariumitega klientidele. See pakkumine kohandatakse vastama kliendi vajadustele ja soovitud tulemustele, andes kliendile personaalse tehniku, kes õpib kliendi keskkonda või lahendust põhjalikult tundma ning toetab kliendi ärieesmärke, muu hulgas töökoormuse optimeerimist, kasutuselevõttu või toetatavust.

EDE teenuseid saab osta varem kindlaksmääratud pakkumiste või kohaldatud tundidena, mida on võimalik kasutada ettenähtud ennetavate teenuste kasutamiseks.

Tundide kujul ostetud teenuse puhul arvestatakse EDE tunnid ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

Varem kindlaksmääratud EDE pakkumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Need pakkumised sisaldavad vajalikke varem kindlaksmääratud sisseehitatud ennetavaid teenuseid.

EDE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Aitavad säilitada põhjalikke teadmisi praeguste ja tulevaste ärinõudmiste ning teie infotehnoloogiakeskkonna konfiguratsiooni kohta, et optimeerida töösooritust
- Tugiteenustega seotud tulemite kasutamise soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine (nt toetatavuse ülevaated, seisukorra kontrollimine, töötoad ja riskihindamise programmid)

- Juurutus- ja kasutamistoimingute kooskõlastamine Microsofti tehnoloogiate kavandatavate ja jooksvate juurutustega
- IT-personali tehniliste ja tööskuste parandamine
- Strateegiate väljatöötamisel ja juurutamisel tulevaste juhtumite vältimiseks ning teie kasutatava Microsofti tehnoloogia süsteemi kättesaadavuse suurendamiseks
- Abi korduvate juhtumite põhjuse tuvastamisel ja soovitude andmisel määratud Microsofti tehnoloogia katkestuste vältimiseks tulevikus

Olenemata EDE ostmise viisist eraldatakse, prioriseeritakse ja määratakse ressursse poolte kokkuleppel koostöö alustamise koosolekul ning need dokumenteeritakse osana teenuse osutamise kavast.

Teenusepõhised tingimused ja piirangud

- EDE teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping. Kui teie Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse EDE teenuste tugi samal kuupäeval.
- EDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused).
- EDE teenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- EDE teenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.

Azure'i kiirreageerimine

Azure'i kiirreageerimine: Azure'i kiirreageerimine pakub teie pilveteenustele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad juhtumid tehnilistele ekspertidele ja pakkudes vajaduse järgi pilveteenuse operatsioonide meeskondade lisaressursse.

Azure'i kiirreageerimise teenuste saamiseks oma Microsoft Azure'i komponentide jaoks peate asjakohase pilveteenuste portaali kaudu juhtumi esitama. Teie probleemide lahendamise toe päringud suunatakse otse Azure'i kiirreageerimise toe järjekorda, kus töötab teie osutamiseks määratud pilveteenuste kogemustega tehnikute meeskond. Et kõnealusel meeskonnal oleks põhiteadmised teie kasutuselevõtust, peate esitama dokumendid põhilise Azure'i kasutuselevõtu ja andmebaasi topoloogia kohta ning vajaduse korral ka mahu ja koormuse tasakaalustamise plaanid. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsidendid Azure'i kiirreageerimise meeskonna esmaseks vastutuseks 24 x 7 x 365.

Probleemide lahendamise toe reageerimisajad teie Azure'i komponentide jaoks on loetletud allolevas tabelis ja need asendavad kõik põhipaketi eeldatavad toe reageerimisajad. Azure'i kiirreageerimine ei kata tooteid Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test Base for M365 ega Microsoft Mesh.

Azure'i kiirreageerimise ostmise võimalus sõltub ressursside kättesaadavusest. Palun küsige saadavuse kohta oma kontohaldurilt.

Azure'i kiirreageerimise tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Tähtsusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas:</p> <p>Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele²</p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p>Tähtsusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamise jätkata, võime 24x7 tegevuse taset alandada

² Azure'i kiirreageerimise probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise ja jaapani keeles.

Azure'i sündmusehaldus

Microsoft Azure'i sündmusehaldus („AEM“): AEM pakub täiustatud ennetavaid ja reaktiivseid tugiteenuseid klientide kriitiliste ärisündmuste ajal.

Selle pakkumise osaks olevaks kriitiliseks ärisündmuseks on lühiajaline kliendi poolt ettenähtav periood, millel on suur mõju äritegevusele, ja/või periood, kus on kliendi nõudlus suurim, millal on nõutud kõrgemal tasemel teenuse kättesaadavus ja jõudlus. Kriitilised ärisündmused võivad hõlmata kuni 5 järjestikust kalendripäeva reaktiivset tuge; kui on vaja rohkem kui 5 järjestikust kalendripäeva, võib klient osta nii palju kriitilisi ärisündmusi kui on tarvis kogu vahemiku jaoks.

Azure'i sündmusehaldus sõltub ressursside kättesaadavusest; üksikasjade osas pidage palun nõu oma kontohalduriga. Tuge pakutakse ainult kriitilistele ärisündmustele, mis on varem ette planeeritud ning kinnitatud kirjalikult vähemalt 8 kalendrinädalat enne sündmuse algust, kui Microsoft ei nõustu just teisiti. Microsoft võib omal äranägemisel vähendada sündmuse-eelse hindamise ulatust, kui ta otsustab aktsepteerida sündmuse lühema etteteatamisega.

AEM toetab kriitilisi ärisündmusi, mis kasutavad Microsoft Azure'i peamisi teenuseid. Iga sündmus hõlmab ühte Azure'i lahendust; kui tuge vajab mitu Azure'i lahendust, peab klient ostma rohkem sündmusi. Azure'i lahendus on defineeritud kui Azure'i tellimuste ja Azure'i ressursside kogum, mis on ühendatud ühise äritulemuse saavutamiseks, et pakkuda klientidele tooteid või teenuseid. Microsoft hindab kliendi lahendust sündmuse-eelsesel hindamisperioodil ja teatab leitud riskidest kliendile kirjalikult.

Eelsündmuste osana teeb Microsoft järgmist:

- Hindab ja tutvub ise teie lahendusega
- Tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad töövõimeaga ja stabiilsust
- Teostab võimekuse ja elastsuse arvustused Azure'i platvormil

Microsoft esitab oma hindamise tulemuste kohta kirjaliku dokumentatsiooni, mis sisaldab meetmeid, mille abil maandada riske, mis mõjutavad töövõimeaga ja stabiilsust.

Azure'i pilvelahenduste puhul tuleks sündmuse ajal sündmusega seotud juhtumi teenusetaotlused registreerida Microsoft Azure'i portaalis, lisades AEM-i juhtumi kirjeldusse.

Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Tähtsuste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas:</p> <p>Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine hiljemalt 15 minuti jooksul ja kiire käsitlemine Microsofti sees²</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs määratakse 30 minutiga või kiiremini.</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p>Tähtsuste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud juhtumi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamise jätkata, võib Microsoft ööpäevaringse tegevuse taset alandada.

² UEM probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles

Microsoft annab sündmusejärgse kokkuvõtte kõigist juhtumitest, mis avati reaktiivse toe perioodil, ja tabab, et need juhtumid saavad lahendatud.

Microsoft Cloud for Retaili klientidele:

Sündmusehaldus Microsoft Cloud for Retaili klientidele pakub täiustatud proaktiivset ja reaktiivset tuge Microsoft Cloud for Retaili klientidele kriitiliste ärisündmuste ajal.

See pakkumine toetab kliendi sündmuse ainult juhul, kui klient on ostnud Microsoft Cloud for Retaili litsentsi. See pakkumine toetab ainult järgmisi Microsoft Cloud for Retaili lahendusi: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (eelversioon – nimi võib muutuda), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse'i analüütika. Loetletud lahenduste tootetingimusi avaldab Microsoft aeg-ajalt aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil).

Selle pakkumise osaks olevaks kriitiliseks ärisündmuseks on lühiajaline kliendi poolt ettenähtav periood, millel on suur mõju äritegevusele, ja/või periood, kus on kliendi nõudlus suurim, millal on nõutud kõrgemal tasemel teenuse kättesaadavus ja jõudlus. Kriitilised ärisündmused võivad hõlmata kuni 5 järjestikust kalendripäeva reaktiivset tuge; kui on vaja rohkem kui 5 järjestikust kalendripäeva, võib klient osta nii palju kriitilisi ärisündmuseid kui on tarvis kogu vahemiku jaoks.

See pakkumine sõltub ressursside kättesaadavusest; üksikasjade osas pidage palun nõu oma kontohalduriga. Tuge pakutakse ainult kriitilistele ärisündmustele, mis on varem ette planeeritud ning kinnitatud kirjalikult vähemalt 8 kalendrinädalat enne sündmuse algust.

Microsoft hindab kliendi lahendust sündmuse-eelsel hindamisperioodil ja teatab leitud riskidest kliendile kirjalikult.

Eelsündmuste osana teeb Microsoft järgmist:

- Hindab ja tutvub ise teie lahendusega, nagu kirjeldatud eespool
- Tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad töövõimeaega ja stabiilsust
- Teostab võimekuse ja elastsuse läbivaatuse Azure'i platvormil
- Annab juhised valdkonna määratud tehniliste ja operatsiooniresursside parimate tavade osas

Microsoft esitab oma hindamise tulemuste kohta kirjaliku dokumentatsiooni, mis sisaldab soovitatud meetmeid ja valdkonna parimaid tavasid, mille abil maandada riske ning probleeme, mis mõjutavad töövõimeaega ja stabiilsust.

Kui sündmus hõlmab Azure'i pilvelahendust, tuleks sündmuse ajal Azure'i lahenduse sündmusega seotud juhtumi teenusetaotlused registreerida Microsoft Azure'i portaalis, lisades AEM-i juhtumi kirjeldusse.

Kui sündmus hõlmab D365 või M365 pilvelahendust, tuleks sündmuse ajal sündmusega seotud intsidendi teenusetaotlused, mis on seotud nende lahendustega, registreerida lahenduskeskuses, sh valida toode, milles probleem esines ja kasutada tugiplaani „D365 sündmus“, kui on tegu D365-ga seotud taotlusega.

Azure'i toodetel:

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Tähtsusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas: Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine hiljemalt 15 minuti jooksul ja kiire käsitlemine Microsofti sees²</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs määratakse 30 minutiga või kiiremini. Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p>Tähtsusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud: Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud juhtumi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamise jätkata, võib Microsoft ööpäevaringse tegevuse taset alandada.

² AEM probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles

Kõigi ülejäänud toodete puhul peetakse intsidentidele reageerimisel kinni järgmisest:

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Tähtsusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas: Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu. Olukord vajab kohe tähelepanu</p>	<p>Azure'i komponendid¹</p> <p>- Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Kõik muud tooted ja teenused - Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs² määratud</p> <p>Pärast 24 tundi ressursid teie asukohas (kliendilepinguga) Pidev tegevus ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire käsitlemine Microsofti ja tootemeeskondade sees</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Tähtsusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud: Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs² määratud</p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi²</p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Tähtsusaste B</p> <p>Keskmine mõju ettevõtlusele: Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel kahe tunni jooksul⁶</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine kahe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel⁴</p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et Microsoft saaks probleemiga tegeleda</p> <p>Juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Tähtsusaste C</p> <p>Väike mõju ettevõtlusele:</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine nelja tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel⁴</p>	<p>Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed</p> <p>Reageerimine 24 tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>

Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Töö saab olulisel määral jätkuda ja teenused on vähesel määral häiritud või ei ole üldse häireid Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel nelja tunni jooksul ⁶		
¹ Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kehti toodetele Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või arveldus ja tellimuse haldus.		
² Kriitiliste olukordade ressursside ülesanne on aidata probleemeid viivitamatult lahendada, kasutades juhtumi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.		
³ Võime tähtsustet vähendada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.		
⁴ Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 09.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.		

Office 365 tehnomeeskonna otseabi

Office 365 tehnomeeskonna otseabi: pakub täiustatud tugiteenuseid teie Microsoft Office 365 tootmiskeskonna rentniku või rentnike peamistele töökoormustele, mis hõlmab prioriseeritud juurdepääsu Office 365 tehnomeeskonnale. See teenus on saadaval loetletud rentnikus või rentnikes, lisatasu eest ning on defineeritud teie töökäsus viidatud lisas.

Arendaja tugi

Arendaja tugi: pakub Microsofti platvormidel rakendusi loovatele, juurutavatele ja toetavatele arendajatele tehnilist tuge, mis põhineb põhjalikel teadmistel tootest ja pilvest ning seda rakenduse arenduse kogu elutsükli jooksul.

Arendaja tugi pakub igakülgset tuge, pakkudes klientidele pilve arhitektuuri, haavatavuse hindamisi, ALM/DevOps lahendusi, turvalisuse väljatöötamise elutsükli, koodi analüüsi, jõudlust ja jälgimist, rakenduse kaasajastamist, „asjade interneti“ (IoT) juurutamist ja haldamist, koolitust ning testimist. Arendaja tugi on saadaval lisatasu eest.

Ülitähtsate äriahenduste tugiteenus

Ülitähtsate äriahenduste tugiteenus: pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest ja võrguteenustest koostatud komplektile, mis kuulub teie töökäsus määratletud ülitähtsasse äriahendusse. Ülitähtsate äriahenduste tugiteenus pakub tugiteenuste kohandatud programmi, on saadaval lisatasu eest ja on määratletud teie töökäsus viidatud lisas.

Küberturbe tugiteenused: osutab spetsiaalset küberturbega seotud abi nii reaktiivselt kui ka ennetavalt („küberturbe teenused“). Need teenused aitavad vähendada sihitud küberrünnakute ohtu ning olla valmis turbega seotud kriisiolukordadeks või uurida ja ohjata aktiivset turvamurret. Küberturbe teenused pakuvad kohandatud tugiteenuste programmi ning võivad olla saadaval lisatasu eest, mis on määratud kindlaks teie töökäsu viidatud lisas.

2.4 Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenuste ülevaade

Mitme riigi tugiteenused pakuvad koos Microsofti ettevõtte koondtugiteenustega teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäsu(ku)(de)s. Mitme riigi tugiteenuste ülesehitus on järgmine:

- **Host:** see on tugiteenuste asukoht, kus olete Microsofti koondtugiteenused oma töökäsu tellinud. Kui pole teisiti märgitud, on selleks teie kliendipõhise tugiteenuste osutamise kontohalduri peamine asukoht.
- **PäriPOOL:** see on tugiteenuste asukoht, mis on nimetatud teie töökäsu Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste saamiseks, kuid pole hosti asukoht, ning teil on õigus saada teenuseid, mis olete selle asukoha jaoks ostnud.

Ostmine

SCSD kirjeldab saadaolevaid mitme riigi tugiteenuseid. Konkreetseid teenuseid seotud kogused (kui asjakohane) on loetletud seotud töökäsu tugiteenuste asukoha kaupa.

Siin kirjeldatud teenuseid võidakse osutada tugiteenuste asukoht(a)(de)le, mis on nimetatud teie hosti töökäsu ja, kui asjakohane, nagu on host jaotanud, osana Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste lepingust koos järgmiste muudatustega:

- **Põhipaketi teenused:** kui pole just teisiti toodud, on põhipaketi teenused (tähistatud tingmärgiga „✓“) saadaval teie nimetatud tugiteenuste asukohtadele või neile tugiteenuste asukohtadele, millele on host teenuseid hosti töökäsu jaotanud.
- **Reaktiivsed teenused:** Reaktiivseid teenuseid võidakse pakkuda kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha.
- **Teenuste osutamise haldus (SDM):** nagu nimetatud teie töökäsu, võidakse SDM-teenuseid osutada nimetatud hostile ja selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoht(a)(de)le. Teie põhipaketis sisalduvate SDM-teenuste kättesaadavust jaotab host ja seda haldab hosti kontohaldur. SDM-teenuste osutamine toimub ainult hosti asukoha tööpäeva jooksul. Täiendavad SDM-teenused võivad olla vajalikud, kui osta lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi.
 - **Täiendavad SDM-teenused:** täiendavaid SDM-ressursse võib osta hosti või selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoht(a)(de)le, nagu on nimetatud töökäsu, ja neid osutatakse nimetatud tugiteenuste asukohas. Sõltub ressursside kättesaadavusest ja eeltoodust.

Saadavaid lisateenuseid (tähistatud tugitabelites sümboliga „+“) on järgmised:

- **Ennetavad teenused**
 - Võimalik, et teile pakutakse ennetavaid teenuseid ja nende kogused loetletakse teie töökäsu ning need on saadaval teie töökäsu nimetatud tugiteenuste asukoht(a)(de)le (v.a erandriikides).

- **Hooldusteenused – põhjuse analüüs:** ostetud teenused on saadaval nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de) personalile.
- **Tugitehnoloogia nõustaja (STA):** STA teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides) ning need olenevad ressursside kättesaadavusest.
- **Tõhustatud teenused ja lahendused:** kõiki tõhustatud teenuseid ja lahendusi võib osta kasutamiseks hosti või selle alla kuuluva(te)s tugiteenuste asukoh(t)a(de)s. Sõltub kättesaadavusest. Kehtida võivad muud piirangud.
- Muud ostetud ennetavad teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.

Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused

Lisaks tingimustele ja sätetele, mis on toodud siin ja teie töökäsus, põhineb meiepoolne siin nimetatud teenuste osutamine järgmistel eeltingimustel ja eeldustel:

- Võime lubada töötajatel, kes ei tööta teie tugiteenuste asukoh(t)a(de)s, osaleda ennetavates kaugteenustes, mis on ostetud hostile või selle alla kuuluvale tugiteenuste asukohale ning nimetatud töökäsus. Sellist osalemist lubatakse Microsofti äranägemisel.
- Ennetavaid krediite saab vahetada ainult hosti ja selle alla kuuluvate tugiteenuste asukohtade vahel, mis on loetletud teie töökäsus, pidades kinni järgmistest eranditest. Kõikide vahetuste puhul kehtivad vastavates tugiteenuste asukohtades parajasti kehtivad valuutakursid ja ennetavate krediitide hinnad. Praeguseid hindu saate küsida oma Microsofti teenuste esindajalt. Kõik vahetused, mille puhul oleks tulemuseks murdosalised ennetavad krediidid, ümardatakse lähima täisarvuni. Ennetavaid krediite ei saa vahetada erandriikidega.
- Klient vastutab ainsana mis tahes maksukohustuste eest, mis võivad tekkida ostetud tugiteenuste levitamise või vahetamisega hosti ja selle alla kuuluva(te) tugiteenuste asukoh(t)a(de) vahel.
- Töökäsu kehtivuse ajal tehtud teenuste muudatused või vahetamised võivad nõuda kirjalikke kokkuleppeid.
- **Arvelduse konsolideerimine:** kui pole just teisiti toodud, väljastatakse tasumisele kuuluva summa kohta üks arve, mis sisaldab kõiki teenuseid kõigi tugiteenuste asukohtade kohta, mis on toodud teie töökäsus. Arvestatud maksud põhinevad Microsofti allkirjaõigusega isiku hinnangul ja teie hosti asukohal. Klient vastutab ainsana mis tahes täiendavate maksukohustuste eest.
- **Arvelduse konsolideerimise erandid:** teenustel, mis on ostetud osutamiseks India Vabariigis, Hiina Rahvavabariigis, Hiina Vabariigis (Taiwanis), Hiina Vabariigis (Hongkong), Korea Vabariigis ja Austraalias (**kõik need on erandriigid**) peab olema eraldi töökäsk, mis loetleb teenused, mida osutatakse vastavas tugiteenuste asukohas. Teenuste eest esitatakse arve vastavale tugiteenuste asukohale ja see sisaldab kõiki kohaldatavaid kohalikke makse.

2.5 Lisatingimused

Microsoft Unifiedi tugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsus nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. Kõiki teisi teenuseid osutatakse ka Microsofti teenuste pakkumise asukohas räägitavas keeles või inglise keeles, kui me pole kirjalikult teisiti kokku leppinud.

- Pakume tuge kõigile kaubandusvõrgus müüdavatele ja teie ostetud Microsofti tarkvara- ning võrguteenuste toodetele, kooskõlas teatatud litsentside registreerimistele ja lepingutele ja/või arvelduskonto ID-le teie töökorralduse lisas A, mis on nimetatud tootetingimustes, mille Microsoft aeg-ajalt veebis aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil) avaldab, välja arvatud juhul kui töökäsus või tugi- ja nõustamisteenuste kirjelduse lisas on teisiti välja toodud, või kui see konkreetselt välistatud teie veebitoe portaalis aadressil <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Väljalaske-eelsete ja beetatoodete tuge ei osutata, v.a juhul, kui manustatud lisas on teisiti nimetatud.
- Kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusajal.
- Teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
- Teie nõudmisel võime pääseda teie süsteemile probleemide analüüsimiseks juurde kaugühendusega. Meie töötajad sisenevad vaid süsteemidesse, mille kasutamiseks olete andnud loa. Kaugühenduse kaudu abi saamiseks peate andma meile vastava juurdepääsuvõimaluse ja vajaliku varustuse.
- Mõned teenused võivad nõuda meilt teie kliendiandmete salvestamist, töötlemist ja nendele juurdepääsemist. Kui me seda teeme, siis kasutame Microsofti heakskiidetud tehnoloogiaid, mis on kooskõlas meie andmekaitse eeskirjade ja protsessidega. Kui soovite, et kasutaksime Microsofti heakskiitmata tehnoloogiaid, mõistate ja nõustute, et vastutate ainuisikuliselt teie kliendiandmete terviklikkuse ja turvalisuse eest ning Microsoft ei vastuta Microsofti heakskiitmata tehnoloogiate kasutamise seaduse eest.
- Kui taotlete varem plaani võetud teenuse tühistamist, võib Microsoft esitada arve tühistamise tasu eest summas kuni 100% teenuse hinnast, kui tühistamine või ümberplaanimine toimus vähem kui 14 päeva enne teenuse osutamise esimest päeva.
- Täiendavaid teenuseid ostes võime me pakkumise hõlbustamiseks nõuda teenuste osutamise halduse lisamist.
- Kui te tellisite ühte tüüpi teenuse ja soovite selle teist tüüpi teenuse vastu vahetada, võite viia vastava väärtuse üle teisele teie põhipaketis saadaval olevale teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuse osutamise ressursiga kokku lepitud.
- „Tarkvarakindlustuse programmi eelised, 24x7 probleemide lahendamise toe juhtumid“ („SA PRS“ juhtumid ehk „SAB“) võib samaväärsesse väärtusse konverteerida (Microsofti otsuse põhjal) ja kasutada põhipaketi toe, täiustatud kliendipõhise tehnilise toe (EDE) lubatud komponentide ja/või tõhustatud teenuste ja lahenduste lubatud komponentide tasu jaoks. Teie teenuste osutamise halduse ressursid saavad vastavaid väärtusi ja tasusid kinnitada. Pärast 30 päeva möödumist toe pakkumise alguskuupäevast ja/või mitme-aastase toe igaaastasel tähtpäeval, võime esitada teile arve kõigi puudujäägiga SAB-ide eest, mille te mistahes selliseks teisendamiseks kinnitate (nagu töökäsus määratud). Tarkvarakindlustuse eelistele kohaldatakse siin sisalduvaid kirjeldusi ja tootetingimusi, muu hulgas ka tootetingimuste Lisa B. Lisateavet leiab ka veebisaidilt www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, näiteks leiab sellelt veebisaidilt veebruaris 2023, mis mõjutavad teie lepingu põhipaketi sobivuskriteeriumeid või saadaval komponente, mis võivad viia vastavate juhtumite väärtuste kohandamiseni.

- Kõik lisateenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Lisateabe saamiseks pöörduge teenuse osutamise ressursi poole.
- Nõustute, et ainuke mitte-Microsoftile kuuluv kood, mille juurdepääsu te meile annate, kuulub teile.
- Teenused võivad hõlmata teenuste projektitulemeid, nõuandeid ja juhtnööre, mis on seotud teie või Microsofti omanduses oleva koodiga või otsest muude tugiteenuste osutamisest.
- Reaktiivsete teenuste pakkumisel ei paku Microsoft mingisugust muud koodi peale näidiskoodi.
- Klient võtab enda kanda kogu vastutuse ja riskid, mis on seotud mis tahes koodi juurutamise ja hooldamisega, mis antakse tugiteenuste osutamise käigus.
- Ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
- Te ei tohi teenuseid oma klientidele edastada.
- Kui teil on täiustatud või sooritus toega põhipakett ja kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.
- GitHubi tugiteenuseid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütarettevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi tugiteenustele GitHubi privaatsusavaldust, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_privacy ja GitHubi andmekaitsepoliitikat, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_dpa.
- Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

2.6 Teie kohustused

Teie Microsoft Unified tugiteenuste eeliste optimeerimine oleneb sellest, kuidas te täidate järgmisi kohustusi, mis lisanduvad mis tahes asjakohastes lisades määratud kohustustele. Kui te järgmisi kohustusi ei täida, võib tekkida viivitusi teenuste pakkumisel:

- Te määrate nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie meeskonna juhtimise eest ja haldab kõiki teie tugiteenuseid ning ettevõttesiseseid protsesse seoses tugiteenuste juhtumite taotluste meile esitamisega.
- Oma põhipaketist sõltuvalt (nagu on allpool välja toodud) võite te määrata nimelised reaktiivse toe kontaktisikud, kes vastutavad Microsofti toe veebilehe või telefoni teel tugitaotluste esitamise eest. Ka teie pilvepõhiste teenuste administraatorid võivad asjakohaste toega seotud portaalide kaudu pilveteenuse toe taotlusi esitada.
 - Tuumiktugi – kuni kümme (10) nimelist kontaktisikut.
 - Täiustatud tugi – vähemalt viiskümmend (50) nimelist kontaktisikut. Võimalik, et teile pakutakse ka täiendavaid kontaktisikuid. Palun uurige üksikasju oma kontohaldurilt.
 - Sooritus tugi – nimetatud kontaktisikud vastavalt vajadusele.
- Veebiteenuste toe taotluste korral peavad teie pilvepõhiste teenuste pilvehaldurid esitama toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.
- Teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivsetel tugikontaktidel olema põhiteadmised esinenud probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda, et aidata Microsofti probleemituvastuse ja prioriseerimisega. Ühtlasi peaks vastavatel kontaktisikutel

olema teadmised kehtiva toega Microsofti toodete ja teie Microsofti keskkonna kohta, et aidata lahendada süsteemiprobleeme ja aidata Microsoftil teenusetaotlusi analüüsida ning lahendada.

- Teenusetaotluse esitamisel võidakse teie reaktiivseid tugikontakte paluda probleem ise määrata ja lahendada, kui me seda palume. See võib hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
- Nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenustega.
- Nõustute teavitama meid teie töökäsus määratud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.
- Teie vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläinud või muudetud failide taastamise eest. Samuti vastutate protseduuride kasutuselevõtmise eest, mis on vajalikud teie tarkvara ja andmete kaitsmiseks lubamatu juurdepääsu eest.
- Nõustute võimalusel vastama kliendirahulolu küsitlustele, mida võime teenustega seoses aegajalt läbi viia.
- Nõustute tasuma teie töötajate või alltöövõtjate reisikulud ja muud kulud.
- Olenevalt teie ostetud teenusest võib teenuste osutamise ressurss paluda teil täita ka muid kohustusi.
- Kasutades osana sellest toest pilveteenuseid, peab teil vastava võrguteenuse jaoks olema olemasolev tellimus või andmeplaan või te peate selle ostma.
- Kui teil on täiustatud toe või soorituse toe pakett, nõustute esitama ennetavate teenuste ning täiustatud lahenduste ja teenuste taotlusi koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva jooksul enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
- Kui teil on täiustatud toe või soorituse toe pakett, nõustute vajaduse järgi pakkuma meie teenuste osutamise meeskonnale, kes peavad teie asukohas töötama, asjakohast telefoniühendust ja kiiret internetiühendust ning juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.

© 2022 Microsoft Corporation. Kõik õigused kaitstud. Nende materjalide mis tahes kasutamine või levitamine on ilma ettevõtte Microsoft Corp. selgesõnalise loata rangelt keelatud.

Microsoft ja Windows on mõlemad Microsoft Corporationi registreeritud kaubamärgid Ameerika Ühendriikides ja/või muudes riikides. Siin nimetatud tegelike ettevõtete ja toodete nimed võivad olla vastavate omanike kaubamärgid.