

# Microsoft Enterprise Services

תיאור שירותי  
Support & Consulting Services

ינואר 2024

# תוכן העניינים

2	1	אודות מסמך זה
3	2	שירותי תמיכה
3	2.1	כיצד לרכוש
3	2.2	תיאור השירותים
3		שירותים פרואקטיביים
8		שירותים ריאקטיביים
11		ניהול אספקת השירות
12	2.3	שירותים ופתרונות מורחבים
12		Enhanced Designated Engineering (הנדסה ייעודית משופרת)
14		Azure Rapid Response (תגובה מהירה Azure)
15		ניהול אירועי Azure
16		Office 365 Engineering Direct
16		Developer Support (תמיכה במפתחים)
17		GitHub Engineering Direct
17		Support for Mission Critical
17		Azure Engineering Direct
20		תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר
20	2.4	תמיכה במדינות מרובות
20		סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות
20		כיצד לרכוש
21		תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות
21	2.5	תנאים והתניות נוספים
23	2.6	תחומי האחריות שלך

# 1 אודות מסמך זה

תיאור שירותי Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services מספק מידע על השירותים המקצועיים הזמינים לרכישה מ-Microsoft.

עיון בתיאורים של השירותים שאתה רוכש, כולל הדרישות המקדימות, כתבי הוויתור ותחומי האחריות שלך. השירותים שתרכוש יופיעו בהזמנת העבודה עבור Enterprise Services (הזמנת עבודה) או בהצהרה על שירותים רלוונטית אחרת, המאזכרת ומשולבת במסמך זה.

לא כל השירותים המפורטים במסמך זה זמינים בעולם כולו. לקבלת פרטים על השירותים הזמינים לרכישה במיקומך, פנה לנציג של שירותי Microsoft. השירותים הזמינים כפופים לשינוי.

## 2 שירותי תמיכה

שירותי Microsoft Unified Support Services (שירותי תמיכה) הם ערכה מקיפה של שירותי תמיכה ארגוניים שמסייעת להאיץ את המסע שלך לענן, לבצע אופטימיזציה של פתרונות ה-IT שלך, ולהשתמש בטכנולוגיות למימוש הזדמנויות עסקיות חדשות לכל שלב במחזור חיי ה-IT. שירותי התמיכה כוללים:

- שירותים פרואקטיביים שמסייעים לשפר את תקינות תשתית ה-IT והתפעול.
- ניהול מתן שירות, כדי לסייע בתכנון ובהטמעה
- שירותי פתרון בעיות מסביב לשעון, כדי לספק תגובה מהירה לצמצום זמן השבתה

### 2.1 כיצד לרכוש

שירותי התמיכה זמינים כחבילה בסיסית, המוגדרת כתמיכה ברמת Advanced (תמיכה מתקדמת) או Performance (תמיכה בביצועים), או כשירותים נוספים או פתרונות ושירותים מורחבים הזמינים לרכישה במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים, שמפורט בהזמנת העבודה של Enterprise Services, כמתואר להלן.

פריט	תיאור
חבילת בסיס	שילוב של שירותי ניהול אספקה לשירותים פרואקטיביים וריאקטיביים, לתמיכה במוצרים ו/או השירותים המקוונים של Microsoft הנמצאים בשימוש בארגון. החבילה זמינה בחבילות Advanced (תמיכה מתקדמת - "A") ו-Performance (תמיכה בביצועים - "P") כמפורט בהמשך הסעיף. השירותים הכלולים בחבילת הבסיס מסומנים באמצעות "✓" לאורך הסעיף הנוכחי. בהתאם לחבילת הבסיס שאתה רוכש, ייתכן שתהיה זכאי גם לשירותים פרואקטיביים מוכללים ספציפיים, שיפורטו בהזמנת העבודה. אנחנו נעבוד יחד איתך במטרה לזהות שירותים אלה לפני תחילת החוזה, במסגרת תכנון אספקת השירותים.
שירותים נוספים	שירותי תמיכה נוספים, כולל שירותים פרואקטיביים, זמינים להוספה לחבילת הבסיס שלך במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
שירותים ופתרונות מורחבים	שירותי תמיכה המכסים מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT ספציפית של לקוח זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
תמיכה במדינות מרובות	תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך.

### 2.2 תיאור השירותים

הפריטים המרכיבים את חבילת שירותי התמיכה שלך מתוארים בסעיף זה. כמו כן, מפורטים בו שירותים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס או במהלך תקופת ההסכם.

#### שירותים פרואקטיביים

שירותים פרואקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם יתוזמנו במטרה להבטיח זמינות ואספקה של משאבים במהלך תקופת הזמנת העבודה הרלוונטית. השירותים הפרואקטיביים הבאים זמינים כפי שמצוין להלן או כפי שמפורט

בהזמנת העבודה שלך. ייתכן שהאספקה באתר הלקוח לא תהיה זמינה עבור כל השירותים ובכל המיקומים הגיאוגרפיים. אלא אם צוין במפורש שהאספקה נמכרת כשירות באתר הלקוח, האספקה תבוצע מרחוק אלא אם הוסכם אחרת בכתב ובתשלום נוסף.

### שירותי תכנון

חבילה		סוגים של שירותי תכנון
P	A	
+	+	הוכחת רעיון
+	+	שירותי ארכיטקטורה

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**הוכחת רעיון:** התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

**שירותי ארכיטקטורה:** התקשרות, הבנויה כסדרת דיונים בהנהגת מומחה של Microsoft. המומחים שלנו יעבדו עם לקוחות בתרגום דרישות עסקיות לפתרונות ארכיטקטורה מותאמים אישית שיאיצו את הצלחת הפריסה. דיונים אלה עשויים לכלול הערכה של דרישות טכניות, בחינה של עיצוב הארכיטקטורה הקיים, ומתן תובנות טכניות על בסיס ניסיון באשר לנוהגים ארכיטקטוניים מיטביים. תהליך זה נועד ליצור תכנון פתרון טכני, העולה בקנה אחד עם היעדים והמטרות המוצהרים, והוא משמש כמסמך סימוכין קריטי לשלב פריסת הייצור.

### שירותי הטמעה

חבילה		סוגים של שירותי הטמעה
P	A	
+	+	שירותים לקליטת משתמשים חדשים

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**שירותים לקליטת משתמשים חדשים:** התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft במטרה לספק סיוע בפריסה, העברה, שדרוג או פיתוח של תכנות. שירות זה כולל בין היתר עזרה בתכנון ואימות של עומסי עבודה של הוכחת רעיון או ייצור באמצעות מוצרי Microsoft.

### שירותי תחזוקה

חבילה		סוגים של שירותי תחזוקה
P	A	
✓	✓	הערכה לפי דרישה
+	+	תוכנית הערכה
+	+	הערכה לא מקוונת
+	+	ניטור פרואקטיבי

חבילה		סוגים של שירותי תחזוקה
P	A	
+	+	תכניות תפעול פרואקטיביות (POP)
+	+	תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service)

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.  
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**הערכה לפי דרישה:** גישה לפלטפורמת הערכות מקוונת, אוטומטית, בשירות עצמי, שמשתמשת בניחות יומנים לניתוח והערכה של הטמעת טכנולוגיות Microsoft שברשותך. הערכות לפי דרישה מכסות טכנולוגיות מוגבלות. השימוש בשירות הערכה זה מחייב שירות Azure פעיל עם מכסות נתונים מספיקות כדי לאפשר שימוש בשירות ההערכה לפי דרישה. חברת Microsoft עשויה לספק סיוע על מנת לאפשר הגדרה ראשונית של השירות. בשילוב עם השירות של הערכה לפי דרישה, ותמורת עלות נוספת, משאב של Microsoft באתר הלקוח (עד יומיים) או משאב Microsoft מרוחק (עד יום אחד) זמינים גם הם לסייע עם ניתוח הנתונים ותעדוף ההמלצות לתיקון, לפי הסכם השירותים שלך. ייתכן שהערכות באתר הלקוח לא יהיו זמינות בכל האזורים הגיאוגרפיים.

**תוכנית הערכה:** הערכה של העיצוב, היישום הטכני, התפעול או ניהול שינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, ביחס לשיטות העבודה המומלצות של Microsoft. בסיום ההערכה, המשאב של Microsoft יעבוד ישירות איתך כדי לטפל בבעיות אפשריות ולספק דוח שיקלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.

**הערכה לא מקוונת:** הערכה אוטומטית של ההטמעה שלך את הטכנולוגיות של Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק או על-ידי משאב Microsoft הפועל במיקומך. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו באמצעות כלים ומספקת לך דוח של הממצאים עם המלצות לתיקון.

**ניטור פרואקטיבי:** אספקת כלי ניטור לפעולות טכניות והמלצות לכוונן תהליכי ניהול אירועים של השרת. שירות זה מסייע לך ליצור מטריצות אירועים, לבצע סקירות של אירועים משמעותיים, וליצור תוכנית עבור צוות הנדסי קבוע.

**תוכניות תפעול פרואקטיביות (POP):** סקירה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, באמצעות איסוף נתונים מרחוק. סקירה זו מבוצעת באתר הלקוח או מרחוק על-ידי משאב של Microsoft.

**תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service):** הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו כדי ליצור דוח ממצאים שמכיל המלצות לתיקון. שירות זה זמין לאספקה באתר הלקוח או מרחוק.

#### שירותי מיטוב

חבילה		סוגים של שירותי אופטימיזציה
P	A	
+		שירותי הטמעה
+	+	שירותים המתמקדים בפיתוח
+	+	ניהול שירותי IT
+	+	שירותי אבטחה

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**שירותי הטמעה:** שירותי התמיכה בהטמעת הטכנולוגיות של Microsoft מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים תמיכה בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית ההטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי.

ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע והנהלים המומלצים של מיקרוסופט, התומכים בתוכנית ההטמעה שלהם.

**שירותים המתמקדים בפיתוח:** שירותים הזמינים לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן.

**תובנות משירותים למפתחים:** הערכה שנתית של שיטות העבודה שלך לפיתוח אפליקציות, במטרה לעזור ללקוחות עם הכוונה לשיטות עבודה מומלצות לפיתוח אפליקציות ופתרונות בפלטפורמות Microsoft.

**תמיכה וסיוע בפיתוח:** השירות עוזר ביצירה ופיתוח של אפליקציות המשלבות את הטכנולוגיות של Microsoft בפלטפורמת Microsoft, תוך התמחות בכלי הפיתוח והטכנולוגיות של Microsoft, ונמכר ככמות שעות המפורטת בהזמנת העבודה.

**ניהול שירותי IT:** חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותי ניהול שירותי IT מודרניים יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקריות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעבירים אפליקציה או שירות לענן. שירותי ניהול שירותי IT עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף ועשוי להיות מוגדר בנספח ומאוזכר בהזמנת העבודה.

**שירותי אבטחה:** תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזרות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים. שירותי אבטחה עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמינים תמורת תשלום נוסף ועשויים להיות מוגדרים בנספח ומאוזכרים בהזמנת העבודה.

## שירותי הוראה

חבילה		סוגים של שירותי חינוך
P	A	
✓	✓	הדרכה לפי דרישה
✓	✓	שידורי אינטרנט
+	+	Chalk Talks
+	+	סדנאות

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.  
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**הדרכה לפי דרישה:** גישה לאוסף של חומרי הדרכה מקוונים ומעבדות מקוונות מתוך פלטפורמה דיגיטלית של ספריית סדנאות שפותחה על-ידי Microsoft.

**שידורי אינטרנט:** גישה למפגשי חינוך חיים באירוח Microsoft, הזמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft ומועברים מרחוק דרך האינטרנט.

**Chalk Talks:** שירותים אינטראקטיביים קצרים, בדרך כלל מפגשים בני יום אחד, במבנה של הרצאה והדגמה, שעוסקים בנושאי מוצרים ותמיכה ומועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או באופן מקוון.

**סדנאות:** מפגשי הדרכה ברמה טכנית מתקדמת, זמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft, והמועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או מקוון. הסדנאות נרכשות על בסיס כל משתתף, או כהצגה ייעודית לארגון, כפי שצוין בהזמנת העבודה. לא ניתן להקלית את הסדנאות ללא אישור מפורש בכתב מ-Microsoft.

## שירותים פרואקטיביים נוספים

חבילה		סוגי שירותים פרואקטיביים נוספים
P	A	
+	+	שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית (שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך)
✓		יועץ טכנולוגיית תמיכה
+	+	הנדסה ייעודית (Designated Engineering)

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית:** התקשרות בהיקף מוגדר עם משאבי Microsoft במטרה לספק שירותים לפי הנחיות הלקוח, באופן אישי או מקוון, שאינם מתוארים בדרך אחרת במסמך זה. התקשרויות אלה כוללות סוגים של שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך.

**יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירות מותאם אישית המספק הערכה טכנולוגית לתמיכה ביעדים העסקיים של הלקוח, כולל בין היתר אופטימיזציה של עומס העבודה, הטמעה או יכולת תמיכה, ומספק על ידי משאב של Microsoft. שירות זה עשוי לכלול תוכנית והנחיה טכנית המותאמת לסביבת הלקוח וליעדיו העסקיים.

**הנדסה ייעודית (Designated Engineering) (DE):** פתרון(ות) נבחרים ומונעי-תוצאות, בהתבסס על שיטות העבודה והעקרונות המומלצים של Microsoft, הממקמים את ערך ההשקעה שלך בטכנולוגיית Microsoft. מומחה טכני בכיר יעבוד בשיתוף פעולה הדוק עם הצוות שלך לכל אורך ההתקשרות, ויערב מומחים אחרים של Microsoft היכן שהדבר ידרש כדי לספק הנחיות טכניות המותאמות לסביבה שלך, כדי לסייע בפריסה ו/או באופטימיזציה של פתרונות Microsoft שלך. התקשרויות אלה כוללות שירותים פרואקטיביים מובנים ומוגדרים מראש, המכוונים להגשת תוצאות ספציפיות, כולל שירותים בטווח שבין הערכה ותכנון ועד להקניית מיומנויות חדשות ועיצוב, לתצורה ויישום.

## דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-DE שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיומו, שירותי ה-DE שלך יסתיים באותו תאריך.
- שירותי DE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי הזמן המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי DE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת, והמפורטים בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי DE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.
- למעט אם הוסכם אחרת מראש ובכתב, שירותי DE מסופקים מרחוק. אם קיימת הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחייה סבירות.



חבילה		פעולות פרואקטיביות אחרות
P	A	
+	+	נקודות זכות פרואקטיביות

**נקודות זכות פרואקטיביות:** הערך של שירותים חליפיים מיוצג בנקודות זכות בהזמנת העבודה שלך. ניתן להחליף נקודות זכות פרואקטיביות תמורת שירות נוסף מוגדר אחד או יותר, או להחיל אותן עליו, כמתואר במסמך זה, ובתעריפים הנוכחיים המסופקים על-ידי נציג שירותי Microsoft. לאחר בחירת השירות הנוסף הזמין, אנו ננכה את ערך השירות מיתרת הזכות שלך, בעיגול כלפי מעלה ליחידה הקרובה ביותר.

### שירותים ריאקטיביים

שירותים ריאקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft והם מסופקים בדרך כלל לפי דרישה. השירותים הריאקטיביים שלהלן נכללים לפי הצורך עבור מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft, בעלי הסכם תמיכה תקף, למעט אם מצוין אחרת בהזמנת העבודה שלך. כל התמיכה הריאקטיבית מסופקת מרחוק.

חבילה		סוגים של שירותים ריאקטיביים
P	A	
✓	✓	תמיכה באמצעות ייעוץ
✓	✓	תמיכה בפתרון בעיות
✓	✓	ניהול תמיכה ריאקטיבית
+	+	ניתוח סיבות בסיס
+	+	תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**תמיכה באמצעות ייעוץ:** תמיכה טלפונית בטווח קצר (מוגבל לשש שעות לכל היותר) ותמיכה בבעיות לא מתוכננות עבור מומחי IT. התמיכה באמצעות ייעוץ עשויה לכלול ייעוץ, הכוונה והעברת ידע במטרה לעזור לך לפרוס ולהטמיע טכנולוגיות של Microsoft בדרכים שימנעו בעיות תמיכה נפוצות ושיכולות לצמצם את הסבירות להשבתת המערכת. תרחישי ארכיטקטורה, פיתוח פתרונות והתאמה אישית לא נכללים בהיצע של שירותי הייעוץ הללו.

**תמיכה בפתרון בעיות:** סיוע זה לפתרון בעיות עם תופעות ספציפיות שמופיעות בעת שימוש במוצרי Microsoft כולל פתרון לבעיות, הודעות שגיאה או פונקציות ספציפיות שלא עובדות כהלכה עבור מוצרי Microsoft. ניתן ליזום אירועים בטלפון או להישלח באמצעות האינטרנט. בקשות לתמיכה עבור שירותים ומוצרים, שאינם כלולים בפורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטיים, מנוהלים במסגרת פורטל השירותים המקוונים של מייקרוסופט.

הגדרות של דרגת חומרה זמני התגובה הראשונית המוערכים של Microsoft מפורטים בטבלאות התגובה לאירועים שלהלן. המונח "תגובה לקריאה הראשונה" מוגדר כיצירת הקשר הראשונית שאינה אוטומטית באמצעות טלפון או דוא"ל.

לבקשתך, אנו עשויים לשתף פעולה עם ספקי טכנולוגיה של צד שלישי כדי לסייע בפתרון בעיות מורכבות לפעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים, עם זאת, הצד השלישי אחראי לתמוך במוצרים שלו.

דרגת החומרה של האירוע תקבע את רמת התגובה של Microsoft את אומדן זמני התגובה הראשונית ואת תחומי האחריות החלים עליך. אתה נושא באחריות לפירוט ההשפעה העסקית על הארגון שלך, תוך התייעצות עמנו, ו-Microsoft תקצה את דרגת החומרה המתאימה. באפשרותך לבקש לשנות את דרגת החומרה במהלך תקופת הטיפול באירוע, במקרה שההשפעה העסקית מחייבת זאת.

## תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Advanced

תגובה הצפויה מצדך	תגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב	תמיכה ברמת Advanced
<ul style="list-style-type: none"> <li>פרטי קשר מדויקים עבור בעל האירוע</li> <li>תגובה בתוך 24 שעות</li> <li>אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה<sup>1</sup></li> <li>טיפול במהלך שעות העבודה<sup>1</sup> בלבד</li> <li>לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</li> <li>נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות</li> </ul>	<p><b>השפעה רגילה על העסק</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> <li>גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות</li> <li>לאחר שעה אחת מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים<sup>3</sup></li> <li>טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>נדרשת תגובה בתוך שעה אחת</li> </ul>	<p><b>השפעה קריטית על העסק</b></p>

<sup>1</sup> שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

<sup>2</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.

<sup>3</sup> משאבים לטיפול במצבים קריטיים מסייעים במציאת פתרון מיידי לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, הסלמה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום

## תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Performance

תגובה הצפויה מצדך	תגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב	תמיכה ברמת Performance
<ul style="list-style-type: none"> <li>אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה<sup>1</sup></li> <li>טיפול במהלך שעות העבודה<sup>1</sup> בלבד</li> <li>לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</li> <li>נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות</li> </ul>	<p><b>השפעה רגילה על העסק</b></p>

תמיכה ברמת Performance	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p><b>השפעה קריטית על העסק</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>נדרשת תגובה בתוך 30 דקות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 30 דקות או פחות</li> <li>לאחר 30 דקות לכל היותר מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים<sup>4</sup></li> <li>טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> <li>גישה למומחים מנוסים של Microsoft ולתהליכי הסלמה מהירים לצוותי מוצר ב-Microsoft<sup>3</sup></li> <li>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תקשורת הולמת עם המנהלים הבכירים שלך, לפי בקשתנו</li> <li>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> <li>גישה ותגובה מהירה</li> </ul>

<sup>1</sup> שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

<sup>2</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>2</sup> בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.<sup>3</sup> לא זמין בכל מיקומי התמיכה או עבור כל טכנולוגיות Microsoft.

<sup>4</sup> משאבים לטיפול במצבים קריטיים מסייעים במציאת פתרון מיידי לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, הסלמה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום.

**ניהול תמיכה ריאקטיבית:** ניהול תמיכה ריאקטיבית מאפשר מעקב אחר אירועי תמיכה במטרה להגיע לפתרון מהיר ולהבטיח מתן תמיכה באיכות גבוהה. ניהול אספקת השירות ישמש לניהול התמיכה הריאקטיבית של כל בקשות התמיכה. להלן השירותים המסופקים עבור התמיכה הרלוונטית בחבילת הבסיס:

בהתאם לטבלאות התגובות לאירועים שלעיל, עבור אירועים בחומרת השפעה רגילה על העסק, השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה ועם משאב של Microsoft שיכול גם לספק עדכוני הסלמה לפי בקשה. עבור אירועים בחומרת השפעה קריטית על העסק, תהליך הסלמה מורחב מוזנק ומבוצע באופן אוטומטי עבור תמיכה ברמות Performance-Advanced. בשלב זה, משאב Microsoft שהוקצה מקבל אחריות להבטחת התקדמות טכנית מתמשכת על ידי מתן עדכונים שוטפים ותוכנית פעולה.

עבור כיסוי מורחב מעבר לשעות העבודה, באפשרותך לרכוש שעות ניהול תמיכה ריאקטיבית נוספות.

**ניתוח סיבות בסיס:** אם השירות מבוקש במפורש לפני סגירת אירוע, אנו נבצע ניתוח מובנה של סיבות אפשריות לאירוע יחיד, או של סדרה של בעיות קשורות. אתה תהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כמו קבצי יומנים, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר. 'ניתוח סיבות בסיס' יהיה זמין עבור טכנולוגיות מסימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו.

**תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית:** באפשרותך לבחור לרכוש שעות נוספות לאספקה של ניהול תמיכה ריאקטיבית. משאבים אלו יפעלו מרחוק ויעניקו את השירות במהלך שעות העבודה באזור הזמן שעליו הוסכם בכתב. שירות זה ניתן בשפה האנגלית, וכאשר הדבר אפשרי, ייתכן שיינתן בשפתך. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

## ניהול אספקת השירות

ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, למעט אם נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך, והוא נקבע לפי שירותי התמיכה שרכשת בחבילת הבסיס. שירותי ניהול נוספים לאספקה יתווספו ברכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

**תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance:** שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל חשבונות הצלחת לקוח ייעודי. משאב ייעודי זה עשוי לפעול מרחוק או באתר הלקוח.

### פרטים על ההיקף של ניהול אספקת שירותים

שירותי SDM הבאים זמינים כפי שנקבע בחבילת הבסיס שנרכשה:

חבילה		סוגים של שירותי ניהול אספקת שירותים
P	A	
✓	✓	אפשר ארגון הלקוח
✓	✓	הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft
✓	✓	פיתוח התוכנית וניהולה
✓	✓	קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת
✓	✓	תוכנית הצלחת הענן
✓	✓	ניהול קשרי מנהלים
+	+	תוסף לניהול אספקת שירותים
+	+	ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**אפשר ארגון הלקוח:** הנחיות ומידע שנמסרו אל מנהל שירות תמיכת הלקוח הייעודי שלך לגבי הדרך לנהל את ניצול שירותי התמיכה המאוחדת שלך, ולהכין אותך להשתמש בשירותי תמיכה מאוחדת דיגיטלית וריאקטיבית.

**הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft:** מידע המשותף עמך על מאפיינים ושינויים חשובים וקרובים של המוצר ושל השירותים, כמו גם עלוני בטיחות עבור טכנולוגיות Microsoft.

**פיתוח התוכנית וניהולה:** פעילויות שנועדו לתכנן, להציע, ולנהל את שירותי תכנית התמיכה שלך על פני הארגון כדי לסייע לך לממש ערך גדול יותר מהשקעותיך בטכנולוגיה ובשירותים של Microsoft.

**תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance:** Microsoft עשויה להמליץ על מגוון שירותים המיועדים לסייע לך להגיע לתוצאות מפתח עסקיות וטכנולוגיות, תוך שימוש ביכולות הכלולות בחבילת הבסיס שלך, כמו גם בשירותים נוספים שאתה עשוי לרכוש.

**קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת:** פעילויות לתמיכה בהפעלת התמיכה המאוחדת, כולל ההצגה והקידום של יכולות שירות-עצמי בפורטל התמיכה באינטרנט, כשהיעד הוא להבטיח ניצול בזמן של שירותי התמיכה המאוחדת שלך.

**תוכנית הצלחת הענן:** שירותי התכנון והאספקה נכללים כדי לסייע לך להגיע לתוצאות ענן מסוימות, להעצים אותך כך שתאיץ את היישום של טכנולוגיות הענן של Microsoft, את אימוצן ואת הערך הממומש שלהן.

**ניהול קשרי מנהלים:** קבוצת פעילויות שנועדו להבטיח כי צוות Microsoft Support מתואם עם סדרי העדיפויות האסטרטגיים של ארגונך ומקיים קשר עם מקבלי ההחלטות מרכזיים בתחומים העסקיים והטכנולוגיים.

**נוסף לניהול אספקת שירותים:** באפשרותך לבחור לרכוש משאבי SDM מותאמים אישית נוספים שיספקו שירותי ניהול לאספקת שירותים, במסגרת היקף עבודה מוגדר מראש, שאינם מפורטים במפורש במסמך זה. משאבים אלה יפעלו מרחוק או באתר הלקוח. גם שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

**ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח:** באפשרותך לבקש ממנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקיים ביקורים באתר, שעשויים להיות כרוכים בחיוב נוסף לכל ביקור. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft. אם הוא מסופק באתר הלקוח, יחולו ההגבלות שלהלן.

## 2.3 שירותים ופתרונות מורחבים

נוסף על השירותים הכלולים בחבילת הבסיס או כשירותים נוספים, ניתן לרכוש גם את השירותים והפתרונות המורחבים האופציונליים שלהלן. פתרונות ושירותים מורחבים זמינים בתשלום נוסף, והם עשויים להיות מוגדרים בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

חבילה		שירות
P	A	
+	+	Enhanced Designated Engineering (הנדסה ייעודית משופרת)
+	+	תגובה מהירה
+	+	ניהול אירועי Azure
+	+	Office 365 Engineering Direct
<sup>1</sup> +	<sup>1</sup> +	Developer Support (תמיכה במפתחים)
+	+	GitHub Engineering Direct
+	+	Support for Mission Critical
+	+	Azure Engineering Direct
+	+	תגובות Microsoft לאירוע אבטחת סייבר

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

<sup>1</sup>+ - שירות נוסף שניתן לרכישה עד לכמות מרבית מוגבלת.

### Enhanced Designated Engineering (הנדסה ייעודית משופרת)

**Enhanced Designated Engineering (EDE):** שירות מותאם אישית המספק מעורבות טכנית מעמיקה ומתמשכת ללקוחות עם תרחישים מורכבים. היקפה של הצעה זו נקבע כך שיתאים לצרכים ולתוצאות של הלקוח על ידי אספקת מהנדס ייעודי שיבנה בסיס ידע מעמיק על סביבת העבודה של הלקוח או הפתרון שלו ויתמוך ביעדים העסקיים של הלקוח כולל, בין היתר, אופטימיזציה של עומסי עבודה, הטמעה או יכולת תמיכה.

ניתן לרכוש שירותי EDE כהצעות מוגדרות מראש או כחבילה של שעות מותאמות אישית שניתן להשתמש בהן לאספקת שירותים פרואקטיביים הנכללים בהיקף העבודה המוזמן.

כאשר שירות EDE נרכש כשעות, שעות תמיכת EDE מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר שהן מנוצלות ומסופקות.

הצעות EDE מוגדרות מראש מותאמות אישית לסביבת העבודה שלך ועוזרות לך להשיג את התוצאה הרצויה. הצעות אלו כוללות שירותים פרואקטיביים נדרשים, מוגדרים מראש ומובנים.

### שירותי EDE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לסייע בהכרה מעמיקה של הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, והגדרת התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך למיטוב הביצועים.
  - לתעד ולשתף עימך את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (לדוגמה, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים)
  - לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים של טכנולוגיות Microsoft.
  - לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך.
  - לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.
  - לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft.
- ללא תלות באופן הרכישה של שירותי EDE, המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות שלך. עבור לקוחות הנמצאים במדינות מרובות יש להקצות לשירותי EDE מיקומים בעת ההתקשרות.

### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-EDE שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסימו, שירות ה-EDE שלך יסתיים באותו תאריך.
- שירותי EDE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי EDE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושמפורטים בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי EDE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.

**Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE):** התקשרות טכנית מעמיקה ושוטפת המתמקדת בפתרון מואץ של אירועי תמיכה ריאקטיבית המתואם עם המוצרים והשירותים המקוונים הספציפיים של Microsoft שנבחרו על ידך ומצוינים בהזמנת העבודה שלך. שירותי REDE יסופקו על ידי מהנדס ייעודי אשר יבנה ידע מעמיק של השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים של Microsoft בסביבה שלך. שעות שירותי REDE מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר ניצולם וביצועם.

### שירותי REDE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לבצע פגישה ראשונית כדי לדון בסדרי עדיפויות והמלצות. תוצאותיה של פגישה זו יתועדו בתוכנית אספקת השירות שלך.
- להשתתף בפתרון אירועי תמיכה בדרגת חומרה 1 ודרגת חומרה A.
- לפי בקשתך, להשתתף בפתרון אירועי תמיכה בדרגות חומרה אחרות.
- לפעול בשיתוף פעולה עם משאבי ניהול אספקת השירותים וניהול התמיכה הריאקטיבית שלך, וכן כל משאב אחר של Microsoft המעורב בפעילויות התמיכה באירועים שלך, כדי להקל על פתרון אירועי תמיכה ריאקטיבית בצורה יעילה ואפקטיבית ותכנון מניעת אירועים בעתיד.

### שירותים ריאקטיביים

- לפתח ידע מעמיק על השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך ושמירה עליו, ובהמשך לשלב ידע זה בפעילויות הקשורות לפתרון אירועי תמיכה.
- לספק מידע למהנדסי תמיכה טכנית של Microsoft על השימוש במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך.
- לספק פתרון בעיות מתקדם ומומחיות באיתור באגים על מנת להקל על פתרון מהיר של אירועי תמיכה.

- לבצע ניתוח סיבות בסיס על אירועים בעלי השפעה עסקית קריטית, כאשר זה זמין עבור המוצרים והשירותים המקוונים המעורבים של Microsoft, ולתת המלצות על האופן שבו ניתן לצמצם את השפעתן של בעיות דומות בעתיד.
- כמו כן, מהנדס ה-REDE יוכל לספק משאבים טכניים נוספים לפי הצורך.

#### • שירותים פרואקטיביים

- לתעד ולשתף עמך המלצות לשימוש בשירותי תמיכה פרואקטיביים (למשל, סקירות של יכולת תמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות, ותוכניות להערכת סיכונים) כדי לזהות הזדמנויות לשיפור זמן הפעולה ומזעור הפגיעה של הפרעות בתפקודים עסקיים חיוניים.
- לבקשתך, מהנדס ה-REDE יוכל לבצע שירותים פרואקטיביים שהוסכמו.

#### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- עליך לחתום על הסכם Microsoft Unified Support ולפעול לפיו, כדי שנוכל לספק שירותי REDE. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיימו, שירות ה-REDE שלך יסתיים באותו תאריך.
- מהנדס ה-REDE יוקצה נוסף על משאב הפתרון הטכני של Microsoft האחראי לפתרון אירועי תמיכה.
- שירותי REDE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי הזמן הסטנדרטי המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי REDE מסופקים למיקום(ים) התמיכה היעודי(ים) שם נרכשו שירותים כאלה כפי שזוהו בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי REDE מסופקים מרחוק אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב. אם קיימת הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח והם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות סבירות.
- שירותי REDE אינם משנים את זמני התגובה לאירועי תמיכה ריאקטיבית אשר חלים באמצעות הצעות תמיכה אחרות של Microsoft שאתה זכאי להן.

#### תחומי האחריות שלך

- מיטוב היתרונות של שירותי ה-REDE שלך מותנה בכך שתמלא אחר תחומי האחריות הבאים. אי-ציות לתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות או עלול לפגוע ביכולתנו לבצע שירותים.
- אתה תספק למהנדס ה-REDE הכוונה, הכשרה, תיעוד, ועדכונים אחרים לפי הצורך כדי לסייע בקבלת ידע מעמיק על השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך.
- עליך ליזום בקשות לאירועי תמיכה ועליך להשתתף באופן פעיל יחד עימנו באבחונם ופתרוןם של אירועי תמיכה.
- עליך לפעול כמנהל הסביבה שלך.
- עליך לספק מידע על פתרון בעיות על-פי בקשה (למשל, איתור באגים והתחקות אחר קובצי יומן).

#### Azure Rapid Response (תגובה מהירה Azure)

- **Azure Rapid Response:** Azure Rapid Response מספקת תמיכה ריאקטיבית מואצת עבור שירותי הענן שלך על-ידי ניתוב של אירועי תמיכה למומחים טכניים והבאה למעורבותם של צוותי תפעול של שירותי ענן, בהתאם לצורך.
- כדי לקבל שירותי תגובה מהירה Azure עבור רכיבי Microsoft Azure, עליך לפתוח אירוע באמצעות פורטל שירותי הענן הרלוונטי. הבקשות שלך במסגרת התמיכה לפתרון בעיות ינותבו ישירות למהנדסי תמיכה במסגרת Azure Rapid Response, עם התמחות בשירותי ענן. בעוד שהטיפול לפתרון אירועים יכול להצריך משאבים מאנשי מקצוע בתמיכת מוצרים סטנדרטית, צוות התגובה המהירה Azure נושא באחריות הראשית לאירועים 24x7x365.

עבור רכיבי Azure, זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות מפורטים בטבלה שלהלן, ומחליפים את כל זמני התמיכה הצפויים במסגרת החבילה הבסיסית. Azure Rapid Response אינה מכסה את Azure Stack, Azure Media Services, Azure StorSimple, Test base for M365, Universal Print, GitHub AE, או את Microsoft Mesh. רכישת התגובה מהירה Azure כפופה לזמינות המשאב. אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות.

תגובה מהירה - Azure חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p><b>השפעה קריטית על העסק</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>• נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</li> </ul>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft<sup>2</sup></p> <p>הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>

<sup>1</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר

<sup>2</sup> שירותי התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה Azure זמינים אך ורק באנגלית וביפנית.

## ניהול אירועי Azure

**Microsoft Azure Event Management (ניהול אירועי Azure, "AEM")**: מספק תמיכה פרואקטיבית וריאקטיבית משופרת במהלך אירועים עסקיים קריטיים מתוכננים של הלקוחות.

לפני חלון האירוע המוגדר, צוות ה-AEM יבצע הערכת של האירוע והפיתרון הכלולים, יספק המלצות למזעור ההשפעה של סיכונים מזוהים כלשהם ויהיה זמין בכל שעות היממה בכל ימי השבוע במהלך תקופת כיסוי האירועים המוגדרת.

אנו מגדירים אירוע עסקי קריטי כלול כנקודה בזמן, פעילות הצפויה על ידי הלקוח המציבה את הלקוח בסיכון רציני/תחת השפעה רצינית וכזוה הוא מצריך רמות גבוהות יותר של זמינות שירותים וביצועים.

דוגמאות לאירוע עסקי קריטי:

- צפי לעומס גבוה על פתרון קיים
- פריסה של תכונה חדשה בפתרון Azure קיים
- פריסה של פתרון חדש ב-Azure
- העברה מהתקנה מקומית או ספק ענן אחר אל Azure

AEM תומך באירועים עסקיים קריטיים המשתמשים בשירותי ליבה של Microsoft Azure. כל אירוע מכסה פתרון Azure יחיד, אם נדרשת תמיכה לפתרונות Azure מרובים, הלקוח חייב לרכוש אירועים נוספים. פתרון Azure מוגדר כמערכת של מנויי Azure ומשאבי Azure המתחברים לתוצאה עסקית משותפת כדי לספק ללקוחות מוצרים או שירותים. צוות ה-AEM יעריך את הפתרון של הלקוח במהלך תקופת ההערכה שלפני האירוע ויעביר את הסיכונים המזוהים בכתב ללקוח.

כחלק מפעילויות טרום-האירוע, צוות ה-AEM יעשה את הדברים הבאים:

- יעריך את הפתרון שלך וילמד להכיר אותו.
- יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעולה ועל היציבות.
- יבצע סקירות קיבולת וגמישות בפלטפורמת Azure.

צוות ה-AEM יספק תיעוד בכתב של תוצאות ההערכה שלו, כולל פעולות לצמצום סיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעולה ועל היציבות.



אירועים עסקיים קריטיים עשויים לקבל עד 5 ימים קלנדריים של כיסוי אירוע רציף; לקוחות יכולים לבחור לרכוש אירועים עסקיים קריטיים במספר הנדרש אשר יפעלו ברציפות, ולכסות את כל משך הביקוש הצפוי במקרה של יותר מ-5 ימים קלנדריים רצופים.

Azure Event Management כפוף לזמינות משאבים, אנא התייעץ עם מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות. אלא אם Microsoft מסכימה לכך, התמיכה לא תסופק למעט עבור אירועים עסקיים קריטיים שתוכננו מראש ואושרו בכתב לפחות 6 שבועות קלנדריים לפני תחילת האירוע. Microsoft רשאית, לפי שיקול דעתה, להפחית את היקף ההערכה שלפני האירוע, אם תבחר לקבל אירוע בהתראה קצרה יותר. ה-AEM נתון לביטול אם הלקוח אינו מסוגל לספק משאבים או תגובות מספקים לאורך אספקת שירות ה-AEM.

ה-AEM זמין רק עבור לקוחות שיש להם פתרונות בענן הציבורי של Azure. צוות ה-AEM אינו אחראי עבור לקוחות בעלי Azure ממשלתי או שנמצאים בסביבות ענן ריבוניות. אספקת AEM זמינה רק באנגלית ואינה מציעה שירותי תמיכה כלשהם בשפה המקומית.

עבור שירותי הענן Azure, במהלך האירוע, בקשות לשירות אירועים הקשורות לאירוע צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, תוך ציון AEM בתיאור המקרה.

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p><b>השפעה קריטית על העסק</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>• נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</li> </ul>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות והסלמה מהירה בתוך Microsoft<sup>2</sup></p> <p>משאב לטיפול במצבים קריטיים מוקצה לאחר 30 דקות לכל היותר. טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר</p> <p>מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשוט את תהליך ניהול האירועים</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>

<sup>1</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים או תגובות מתאימות שיעזרו לנו להמשיך במאמץ לפתרון הבעיות, ייתכן ש-Microsoft תיידרש לדרת מרמת שירות של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

<sup>2</sup> שירותי התמיכה של AEM זמינים באנגלית בלבד.

Microsoft תספק סיכום לאחר האירוע של כל המקרים שנפתחו במהלך חלון התמיכה הריאקטיבית ותוודא שמקרים אלה נפתרו.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** מספק תמיכה מורחבת לעומסי עבודה מרכזיים של דייר או דיירי הייצור של ה-Microsoft Office 365 שלך, הכוללת גישה מועדפת לצוות ההנדסה של Office 365. שירות זה יהיה זמין עבור הדייר או הדיירים הרשומים, הוא זמין בתשלום נוסף ומוגדר בנספח שמאוזכר בהזמנת העבודה שלך.

## Developer Support (תמיכה במפתחים)

**Developer Support (תמיכה במפתחים):** מספק תמיכה פרואקטיבית מעמיקה יותר על בסיס ידע על הענן ועל המוצר לכל אורך מחזור החיים של פיתוח האפליקציה עבור מפתחי הלקוח שיוצרים, פורסים ותומכים באפליקציות בפלטפורמה של Microsoft.

תמיכה במפתחים מספקת תמיכה מקיפה המעניקה ללקוחות ארכיטקטורת ענן, הערכת פגיעויות, פתרונות ALM/DevOps, מחזורי חיים של פיתוח אבטחה, סקירות קודים, ביצועים וניטור, מודרניזציה של אפליקציות, הטמעה של האינטרנט של הדברים (IoT) וניהול, הדרכות ובדיקות. שירות Developer Support זמין תמורת תשלום נוסף.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** שירות המספק ללקוחות גישה מועדפת לצוות תמיכה ייעודי של GitHub ולמהנדס אמנות ללקוח (CRE) מסוים של GitHub, המכיר לעומק את סביבת ה-GitHub שלך. בנוסף, סקירות רבעוניות, כולל הנחיות פרואקטיביות המבוססות על בדיקות בריאות וניתוח כרטיסים, הן גם חלק מההצעה של שירותי GitHub Engineering Direct.

## Support for Mission Critical

**Support for Mission Critical:** שירות זה מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים הקריטיים למשימה שברשותך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה. שירות (SfMC) Support for Mission Critical מספק תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין בתוספת תשלום ומוגדר בנספח הנזכר בהזמנת העבודה שלך. עליך להחזיק בהסכם קיים לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-SfMC שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסימום, שירותי ה-SfMC שלך יסתיים באותו תאריך.

## Azure Engineering Direct

### :Azure Engineering Direct

#### 1. סקירה וטווח הכיסוי

שירות (Azure Engineering Direct) AED מספק תמיכה מורחבת עבור סביבת הייצור Microsoft Azure של הלקוח, הכוללת תעדוף של גישה ישירה לצוות המהנדסים של שירותי Azure.

מטרת שירות AED היא להאיץ את זמן ההבשלה של הלקוח עבור שירותי Azure הרשומים באמצעות אוסף הכישורים הטכני החזק של צוות AED, ידע מעמיק על הלקוח והיכולת לערב את ארגון ההנדסה העיקרי של Azure. באופן זה יתאפשר ל-AED לתמוך בלקוח במסגרת ההנדסית ולספק חוויה מותאמת אישית כדי לספק את צרכיו העסקיים הטכניים בצורה טובה יותר.

שירות תמיכה מורחב זה יהיה זמין רק בעבור כל מוצרי Microsoft Azure עם רישיון תקף, הנמצאים בתפוצה מסחרית והזמינים בשוק הרחב, כמו גם למינוי שירותי ענן כהגדרתם בנספח (א) של הזמנת העבודה ואשר נרכשו על ידי הלקוח או על ידי שלוחת הלקוח: i) על פי רישומי והסכמי הרישיון, כמצוין בנספח (א); וכן ii) במהלך תקופת הזמנת עבודה זו. במוצרים ובמינויים אלו לא יכללו מוצרים ומינויים שנרכשו על ידי כל צד שאינו שלוחה של הלקוח בתאריך תחילת התמיכה, שייקראו להלן "מינויים רשומים".

העלויות של Microsoft Unified עבור שירות תמיכה מורחב זה מבוססות על מבנה תעריפים מדורגים יחד עם הסכום הכולל שמשולם ל-Microsoft בכל שנה עבור מוצרי Microsoft Azure של הלקוח שהוענק להם רישיון כדון, שהופצו מסחרית והזמינים לציבור, וכן מינוי Azure על שירותי ענן, הנקובים בנספח א' של הזמנת העבודה (ביחד, "הוצאה מוערכת על המוצר") כדי לחשב את העמלות של Microsoft Unified Azure Engineering Direct שישלם הלקוח עבור תקופת התמיכה כהגדרתה בהזמנת העבודה של הלקוח.

אם ההוצאה המוערכת של לקוח על המוצר, בזמן ביצוע החוזה, שווה לסך של \$60,000,000 (שישים מיליון דולר) או גדולה מסכום זה, או אם הלקוח בוחר לשלם את מחיר הרצפה של התכונה המורחבת כפי שזה נקוב בהזמנת העבודה, זכאי הלקוח לקבל, במלוא תקופת החוזה, את כל התכונות המפורטות בסעיפים 2.1 ו-2.2, ולקוחות אלה יוגדרו להלן "לקוחות תכונות מורחבות". כל שאר הלקוחות זכאים רק לתכונות המפורטות בסעיף 2.1.

AED יעבוד עם הלקוח במהלך שישים (60) הימים הראשונים של הזמנת העבודה כדי לקלוט את המינויים הרשומים של הלקוח. פעולות במהלך שישים הימים הראשונים מוגבלות לקליטה ולגילוי, המיועדות לבנות ידע על עסק הלקוח ועל הצרכים הטכניים שלו. כדי לאפשר לצוות AED לבנות מאגר מידע זה של יעדי הלקוח, עסקיו, הפרויקטים והסביבה שלו, חלה על הלקוח החובה להמציא מסמכים, אם הוא נדרש לכך, ולהשתתף בפעילויות קליטה במהלך שישים (60) הימים הראשונים של תקופת החוזה.

טכנולוגיות שהן מחוץ לטווח בשירות תמיכה מורחב זה כוללות, בין היתר, Azure StorSimple, US Gov Clouds, Azure AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, A40, Universal Print או Microsoft Mesh, Test Base for M365, Azure Stack, Azure Media Services.

## 2. תכונות

בעבור תרחישים ריאקטיביים, יש ליזום בקשות דרך מקרה תמיכה, על ידי שימוש בתמיכת פתרון בעיות ("PRS") כמצוין בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח. אנא שים לב שחלים זמני תגובה צפויים תקינים. לפי הצורך, מקרי תמיכה ימינו לצוותים מתמחים למתן תמיכה נוספת.

AED פועל על בסיס הגדרות דרגת חומרה לאירועים, אומדנים לזמני תגובה ראשונית ודרישות לשליחת בקשה המפורטים בהזמנת העבודה של הלקוח. תגובה ראשונית לאירועי Azure תינתן על ידי מהנדסי תמיכת התגובה המהירה של Azure כמצוין בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח.

מהנדסי תמיכה אלה יעריכו ויקבעו האם נדרשים משאבים טכניים נוספים לפתרון אירוע המשפיע אך ורק על המיניוים הרשומים של הלקוח, ואם הדבר יידרש, הם יעבירו את הנושא הלאה ל-AED ויערבו צוותי הנדסה מתאימים נוספים בתוך קבוצת המוצר, כפי שיידרש, למתן סיוע מיידית להתמודדות עם האירוע.

### 2.1 מסופק לכל הלקוחות:

**ממשק הנדסה ישיר:** היעד של שירותים אלה הוא להגן על צרכים דחופים של הלקוח, ולקדם את הקשר עם ההנדסה כדי לתעדף תיקונים ולהאיץ את ההטמעה.

- **נציגות בהנדסת Azure AED:** יצור קשר עם צוות תפעול הענן של הלקוח לקידום תוצאות חיוביות בפרויקטים במסגרת המיניוים הרשומים, על בסיס הבנה של טביעת הרגל שלהם במערכת Azure כדי להסיר חסימות מלקוחות ולהניע זמן קצר יותר עד למזעור.

- **ניהול משברים בהנהגת הנדסה:** אם מהנדסי התמיכה של התגובה המהירה של Azure העלו אירוע ל-AED, AED ישתפו פעולה עם צוותי שירות של Azure כדי לאפשר מעורבות מהירה יותר של מומחה לנושא הרלוונטי לצד, דיווח עדכני על המשבר וניהול המשבר, תוך הענקת זמינות של 24x7 כדי להניע את קיצור הזמן עד למזעור. מהנדסי תמיכה של התגובה המהירה של Azure עשויים להעלות אירועים לטיפול של AED הנמצאים בתוך היקף הסכם התגובה המהירה של Azure.

- **ארגון ניהול בעיות:** AED יעבוד עם הלקוח ועם צוותי השירות של Azure כדי למנוע חזרה של אירועי לקוח קריטיים באמצעות פריטי תיקון ממוקדים, המשפרים את גמישות תשתית הלקוח ואת יציבות פלטפורמת Azure עם המטרה של חוויית מעגל סגור. AED מרחיב את שירות ניתוח סיבות הבסיס (RCA) המתואר בתיאור השירות המוזכר בהסמנת העבודה של הלקוח. אם הדבר מבוקש במפורש עד שבעה (7) ימים קלנדריים ממועד סגירת האירוע, צוות AED יבצעו ניתוח מובנה של הסיבות הפונטציאליות להתרחשות של אירוע יחיד, או של סדרת בעיות קשורות, בהגבלה למוצרי הלקוח ולמינויי הענן שלו שאינם משפיעים על לקוחות אחרים. הלקוח יהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כמו קבצי יומנים, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר. RCA זמינים בעקבות בקשה בלבד באמצעות מהנדס AED המתואם של הלקוח בעבור אירועים המשפיעים על הייצור. RCA יסופקו בתוך עשרה (10) ימי עסקים ממועד הבקשה או ממזעור האירוע, לפי המאוחר מביניהם.

**האצת תוצאה עסקית:** פעולות אלה מובילות את היעדים העסקיים לרוחב הסביבה האקולוגית של Azure, כדי לסייע בזירוז מימוש הערך של הלקוח כדי לשפר את החזר על ההשקעה (ROI).

- **אספקת תוכניות פרואקטיביות לשיפור השירות:** AED תעבוד יחד עם הלקוח על הטיפול באתגרים שוטפים של הלקוח על ידי ניתוח מגמות העולות, בשיתוף פעולה עם צוותי שירות של Azure. ניתוח זה יכול להתמקד במגוון תחומים, כולל גמישות פתרון הלקוח, אבטחה, ביצוע, או מיטוב עלות, והוא עשוי להוביל לניסוח המלצות ליישום על ידי הלקוח. כמו כן, הניתוח עשוי לכלול פעילויות כגון תרגילים, מזעור תשתית מסוכנת ותמיכה בבדיקות טרום-ייצור, כפי שיהיה הולם בקשר עם מיקוד הניתוח. ניתן לבקש שתי (2) תוכניות שיפור השירות (SIP) בתקופה של שניים עשר חודשים.

- **תמיכה בפרויקטים קריטיים של הלקוח:** AED תשתף פעולה עם תפקידים מוכעננו לקוחות אחרים בחברת Microsoft ועם צוותי הנדסה של Azure כדי להאיץ את מימוש הערך בכל המיניוים הרשומים, ולהבטיח כך שהפרויקטים הקריטיים של הלקוח יושקו כמתוכנן, זאת על ידי עבודה לצמצום הזמן הדורש לערב מומחי Azure מתאימים בנושא הנדון, להסרת חסמים הנדסיים היכן שהדבר אפשרי ולצמצום הזמן עד להקלת אירועים המועברים לטיפול.

- **הובלת תובנות לפעולה והעמקת הכרת הלקוח והמומחיות לרוחב צוותי האספקה של Azure.** לכל אורך המינויים הרשומים, AED תדריך את צוותי אספקת התמיכה של Azure באשר לצרכים העסקיים והטכניים של הלקוח, כדי לאפשר חווייה מותאמת שמטרתה לתת מענה לצרכיו העסקיים, הובלת הקלת אירוע מהירה יותר ושיפור חויית תמיכת Azure הכוללת של הלקוח.
- **תשומת ייעוץ של הלקוח.** Microsoft מציעה כמה ערוצי תקשורת, שבהם ארגון הלקוח יכול להשתמש כדי להגיש תשומה באשר להתפתחות של תכונות ושירותי Azure. התשומה המתקבלת מוצגת ישירות להנהגת הנדסת השירות בתוך Microsoft. צוות חוויית הלקוח של Azure (CXP) מתאם את ההזדמנויות למתן תשומה. לאחר הפעלת שירות AED, צוות CXP יקיים דו-שיח עם ארגון הלקוח באמצעות מנהל חשבונות הצלחת הלקוח הממונה כדי להגדיר ערוצי תקשורת.

## 2.2 תכונות מורחבות: תכונות אלה מוגבלות בעבור לקוחות תכונה מורחבת כהגדרת המונח לעיל. רק לקוחות העומדים בהגדרה זו והמצוינים ככאלה בהזמנת העבודה של הלקוח רשאים לקבל גם תכונות אלה.

- **ניטור פלטפורמה:** AED ממנף את ידע טביעת הרגל של הלקוח בסביבת Azure ואת הטלמטריה הפנימית מיותר מ-20 שירותי Azure כדי לקבוע תצורה של צגים בערכי סף ספציפיים הקשורים ליכולת, ביצועים (כגון השהייה), קישוריות (כגון טעויות אישור), או זמינות. שירותי Azure מסוימים עשויים להיות מוחרגים; הלקוח יכול לבקש רשימה של שירותים מכוסים ממנהל חשבונות הצלחת הלקוח (CSAM) שלו או מצוות AED במהלך הקליטה. AED יכסה עד שבעה (7) "תרחשי ניטור" מוסכמים הדדית, המוגדרים כערכת משאבי Azure המובילים פעולה מסוימת. הצגים וערכי הסף המוגדרים ממנפים את הטלמטריה הסודית של Microsoft Azure והלקוח לא ישותף בהם או ייחשף אליהם. תרחישים אלה יוגדרו במהלך תקופת קליטת AED של שישים יום. חלה חובה על הלקוח להשתתף באופן מלא בתהליך ההגדרה ולהמציא כל חומר שנדרש. צגים יהיו מוכנים לבדיקה בתוך 30 יום ממועד סיום תקופת הקליטה. לאחר השלמת בדיקת הצגים, וכאשר Microsoft תציין בפני הלקוח כי הצגים מחוברים, AED מעניק כיסוי 24/7 כדי להגיב ולמיין כל צג מופעל על בסיס ערך הסף המוגדר על ידי Microsoft, זאת באמצעות תכונת "ניהול משבר בהנהגת הנדסה" המוגדר לעיל. אם הלקוח לא יצר מקרה תמיכה תוך שימוש בתמיכת פתרון הבעיות ("PRS") כמצוין בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח בעבור הבעיה המוגדרת, כי אז צוות AED יבקש מהלקוח ליצור מקרה תמיכה כדיע לקדם את מאמצי המזעור.
- **טיפול מועדף בהפסקת פעולה של פלטפורמה:** במהלך הפסקת פעולה מוצהרת ב-Azure, המוגדרת כהפסקה בעלת השלכה על לקוחות מרובים והמוצהרת כהפסקת פעולה בפורטל AED, Azure יעניק עדכונים מותאמים לאנשי קשר מוגדרים מראש של לקוחות כדי לשמר אותם מעודכנים באשר למצב ולמסור להם, ברגע שיהפכו זמינים, פרטים על האופן שבו הפסקת הפעולה עלולה להשפיע עליהם. לבקשת הלקוח, AED יעבוד עם הלקוח במאמצי מזעור עצמי, כגון מעבר לאזור זמינות אחר אם הדבר יהיה הולם.
- **תמיכת Know-Me גלובאלית לניהול משבר הנדסי:** כיסוי מורחב, מותאם לקוח בעבור תכונת "ניהול משבר ההנדסה" המוגדר בסעיף לעיל מוענק כדי להעניק חווייה מותאמת ועקבית יותר מעבר לשעות ניהול העסקים העיקריות. חווייה מורחבת זו יכולה לכסות גם תכונות אחרות בהתאם לצורך. "Know-me" מוגדר כדיע על ההקשר העסקי של הלקוח וסביבתו, במטרה לקדם הקלת אירוע מהירה יותר ושיפור חוויית Azure הכוללת של הלקוח.

## 3. דרישות והנחות מקדימות

- בנוסף לדרישות ולהנחות המקדימות המצוינות בהסמנת העבודה של הלקוח, אספקת השירותים על ידי Microsoft כפי שזו מפורטת בנספח זה מבוססת על הדרישות וההנחות המקדימות הבאות:
- ביצוע שירותי AED על ידי Microsoft תלויה בשיתוף פעולה של הלקוח, בהשתתפותו הפעילה, ובהשלמת העבודה בתחומי האחריות המוטלים בעיתוי נכון.
  - הלקוח ישמר תוכנית שירות Microsoft Enterprise Support פעילה, כמו גם הסכם תגובה מהירה של Azure לכל אורך תקופת נספח זה.
  - כל התכונות זמינות בשפה האנגלית בלבד.
  - למעט אם הוסכם אחרת בכתב, האספקה תהיה מרחוק. אם ישנה הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, Microsoft תחייב את הלקוח בגין הוצאות נסיעות ומחייבה סבירות.
  - אם אירוע אינו מבודד לארגון הלקוח, והוא משפיע על חלק גדול יותר של סביבת Azure, משאבי שירותי ההנדסה לא יהיו מסוגלים לתעדף את השבת השירות.

- (ו) כיסוי AED אינו כולל כל טכנולוגיה הקיימת באתר, התקני משתמש, תוכנת לקוח Microsoft, או טכנולוגיות זהות ואימות.
- (ז) זכות הלקוח לקבל שירות AED כפי שזה מתואר בנספח זה, כפוף לציות לתנאים ולהתניות המפורטים בהזמנת העבודה ובנספח.
- (ח) שירותי AED נועדו לתמוך בשימוש הלקוח במינזים הרשומים. Microsoft תספק שירותים אלה אך ורק למטרותיו העסקיות הפנימיות של הלקוח. Microsoft לא תספק שירותים אלה ללקוחות של הלקוח.
- (ט) AED לא תעניק תמיכה לכל קוד שאינו קוד Microsoft, או לכל קוד שהותאם על ידי Microsoft, הלקוח או על ידי ספק צד שלישי.

## תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר

**תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר ("MSCIR"):** מעניקה חקירה גלובאלית והנחיה כדי לסייע בהערכת טווח מתקפת הסייבר, להגביל את האירוע ולהחזיר לפעולה מערכות קריטיות, עם חלופות לתמיכה באתר הלקוח ו/או מרחוק. שירותים אלה מסייעים בצמצום הסיכון של מתקפות סייבר ממוקדות, וממתנים טוב יותר את הנזק הנגרם על ידי משבר אבטחה. נדרש לרכוש את תגובת Microsoft לאירוע כתוספת נפרדת להסכם תמיכה מאוחד קיים. היקף המעורבות של תגובת Microsoft לאירוע ייקבע במועד האירוע.

בנסיבות דחופות מסוימות, רשאי הלקוח כי Microsoft תתחיל לספק את שירותי MSCIR ולאשר אותם עוד לפני רכישת שירות MSCIR, או טרם הוספת שעות נוספות לשירות MSCIR קיים (הסכם תוספת"). על אף כל דבר מנוגד, אם הלקוח מאשר ל-Microsoft להתחיל לעבוד לפני הסכם התופסת, הלקוח מסכים כי (א) הוא ינקוט בכל הפעולות הנדרשות באופן סביר כדי לבצע את הסכם התוספת בהקדם האפשרי, (ב) הוא ממשיך לשאת במלוא האחריות ומסכים לשלם בעבור השירותים הניתנים לפני ביצוע הסכם התוספת כפי שזה יחוייב בחשבונית של Microsoft, וכן (ג) Microsoft לא תישא באחריות לכל פעולות או השמטות הקשורות לעבודה המורשית המבוצעת לפני החתימה, והלקוח נוטל על עצמו את כל הסיכונים.

מידע נוסף על התקשרויות הנוגעות ל-MSCIR (כגון תמחור והיקף עבודה), או מידע הקשור להצעות פרויקטיביות, זמין דרך מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך (CSAM).

## 2.4 תמיכה במדינות מרובות

### סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות

בשילוב עם שירותי Microsoft Unified Enterprise Support, תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך. להלן תיאור מבנה התמיכה במדינות מרובות:

- **מארח:** זהו מיקום התמיכה שבו חתמת על חוזה לקבלת Microsoft Unified Support בהזמנת העבודה שלך. זה יהיה המיקום העיקרי של מנהל חשבונות הצלחת הלקוח הייעודי שלך.
- **במורד:** זהו מיקום תמיכה שהוגדר בהזמנת העבודה שלך שבו תקבל את שירותי Microsoft Unified Enterprise Support, שאינו מיקום המארח, ואתה זכאי לשירותים שרכשת או שחתמת על חוזה לקבלתם, עבור מיקום זה.

### כיכוד לרכוש

תיאור שירותי תמיכה וייעוץ (SCSD) זה מתאר את שירותי התמיכה הזמינים במדינות מרובות. השירותים הספציפיים והכמות הקשורה אליהם, אם רלוונטיים, יפורטו בהזמנת העבודה המקושרת אליהם לפי מיקום התמיכה.

ייתכן שהשירותים המתוארים כאן יסופקו אל מיקום/מיקומי התמיכה שלך המוגדרים בהזמנת העבודה של המארח, וככל שהדבר יוקצה על-ידי המארח, כחלק מהסכם Microsoft Unified Enterprise Support עם השינויים הבאים:

- **שירותי חבילת בסיס:** אלא אם כן צוין אחרת, שירותי חבילת הבסיס (אלה המסומנים ב-"✓") יהיו זמינים למיקומי התמיכה הייעודיים שלך, או בהתאם להקצאה למיקום/מיקומי תמיכה שהוקצו על-ידי המארח בהזמנת העבודה של המארח.
- **שירותים ריאקטיביים:** ניתן לספק שירותים ריאקטיביים מרחוק למיקומים הכוללים את המארח ומיקומים שאינם המארח.
- **ניהול אספקת השירות (DSM):** כפי שצוין בהזמנת העבודה שלך, ייתכן ש-SDM יספק למיקום/מיקומים מוגדרים של תמיכה במארח ובמורד. הזמינות של שירותי SDM הכלולים בחבילת הבסיס שלך תוקצה על-ידי המארח ותנוהל על-ידי מנהל חשבונות הצלחת הלקוח. מסירת SDM תוגבל לשעות העבודה של מיקום המארח. שירותי SDM נוספים עשויים להידרש בעת רכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

- **SDM נוספים:** ניתן לרכוש משאבי SDM נוספים עבור מיקום/מיקומי תמיכה במארח או במורד, כפי שמצוין בהזמנת העבודה, והם יסופקו במיקום התמיכה הייעודי. בכפוף לזמינות המשאבים ולמצוין לעיל.
- הזמינות של שירותים אופציונליים (אלה המסומנים ב-"+" בטבלאות התמיכה לעיל) היא כדלהלן:

- **שירותים פרואקטיביים**
  - אתה עשוי להיות זכאי לשירותים פרואקטיביים, שהכמות שלהם תופיע בהזמנת העבודה שלך ותהיה זמינה במיקום/מיקומי התמיכה המצוינים בהזמנת העבודה שלך, למעט המדינות המוחרגות.
  - **יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירותי STA יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה המוגדרים בהזמנת העבודה שלך, והם כפופים לזמינות המשאבים.
  -
- **שירותי תחזוקה – ניתוח סיבת הבסיס:** השירותים שנרכשו יהיו זמינים לצוות במיקום/מיקומי התמיכה המיועדים לכך.
- **שירותים ופתרונות מורחבים:** ניתן לרכוש את כל השירותים והפתרונות המורחבים לשימוש במיקומי תמיכה במארח או במורד. בכפוף לזמינות. ייתכן שיחולו הגבלות אחרות.
- שירותי תמיכה אחרים שנרכשו יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך.

### תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות

נוסף על התנאים וההתניות המפורטים במסמך זה ובהזמנת העבודה שלך, אספקת השירותים על-ידינו, כמפורט במסמך זה, מבוססת על הדרישות המקדימות וההנחות הבאות:

- אנו עשויים לאפשר לצוות במיקום/מיקומי התמיכה שלך שאינם ייעודיים להשתתף בשירותים פרואקטיביים מרחוק אשר נרכשו עבור מיקום תמיכה של המארח או במורד והוגדרו בהזמנת העבודה. השתתפות זו תותר בהתאם לשיקול דעתה של Microsoft.
- ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות רק בין מיקומי התמיכה של המארח ובמורד המפורטים בהזמנת העבודה שלך, למעט כפי שצוין. כל המרה תושלם בהתבסס על המטבעות והתעריפים הנוכחיים עבור נקודות זכות פרואקטיביות במיקומי התמיכה המתאימים. נציג שירותי Microsoft שלך יכול לספק לך את התעריפים הנוכחיים. כל המרה שתביא לזיכויים פרואקטיביים חלקיים תעוגל למעלה ליחידה הקרובה ביותר. לא ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות למדינות מוחרגות או מהן.
- הלקוח יישא באחריות הבלעדית לכל התחייבות מס הנובעת מהפצה או המרה של שירותי תמיכה שנרכשו בין מיקום/מיקומי המארח והמורד.
- שינויים או המרות של שירותים שבוצעו במהלך תקופת הזמנת העבודה עשויים לדרוש הסכמה בכתב.
- מערך הגבייה המאוחד ותכונת החשבונית המפוצלת. שינויים אלה נועדו להעניק ללקוחות שלנו יותר גמישות, נוחות ושליטה על העסקאות שלהם. מערך הגבייה המאוחד שלנו משפר את יעילות תהליך הנפקת החשבונית והמיסוי ואת הדיוק שלו, בעוד שתכונת החשבונית המפוצלת שלנו מאפשרת לפצל עסקאות לחשבוניות מרובות על בסיס אמות מידה שונות כגון סוג מוצר, תאריך אספקה או פלח הלקוח.

## 2.5 תנאים והתניות נוספים

שירותי Microsoft Unified Support מסופקים על סמך הדרישות המקדימות וההנחות שלהלן.

- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס מסופקים מרחוק למיקום/מיקומים של אנשי הקשר לתמיכה הייעודיים שלך. כל השירותים מסופקים מרחוק למיקומים שלך בארץ המפורטת בהזמנת העבודה, אלא אם צוין אחרת בכתב.
- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס ניתנים באנגלית, וכאשר הדבר זמין, ייתכן שיינתנו בשפתך. כל השירותים האחרים מסופקים בשפה המדוברת במיקום של שירותי Microsoft שמספק את השירותים או באנגלית, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.
- אנו מספקים תמיכה לכל הגרסאות של מוצרי התוכנה והשירותים המקוונים של Microsoft שפורסמו מסחרית וזמינים לציבור הרחב, אשר רכשת על בסיס רישומי הרישיון וההסכמים המוצהרים ו/או מזהה חשבון החיוב בנספח א' של הזמנת העבודה שלך ושמזוהים בתנאי המוצר המתפרסמים על-ידי Microsoft מעת לעת בדף <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר מחליף ש-Microsoft ציינה), למעט אם מוגדר אחרת בהזמנת עבודה, בנספח לתיאור Support & Consulting Services זה, או מוחרג במפורש בפורטל לתמיכה המקוונת שלך הזמין בכתובת <http://serviceshub.microsoft.com>.
- לא מסופקת תמיכה עבור מוצרי קדם-הפצה או גרסאות ביתא של מוצרים, למעט אם צוין אחרת בנספח מצורף.
- כל השירותים, כולל שירותים נוספים שנרכשו במהלך התקופה הנקובה בהזמנת עבודה יחולטו אם לא ינוצלו במהלך התקופה של הזמנת העבודה הרלוונטית.

- תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא יירשמו מספיק משתתפים.
- נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו ייגשו רק למערכות שאושרו על-ידך. כדי לנצל את הסיוע באמצעות חיבור מרחוק, עליך לספק לנו גישה מתאימה ואת הציוד הנדרש.
- שירותים מסוימים עשויים לחייב אותנו לאחסן את נתוני הלקוח, לעבד אותם ולגשת אליהם. כאשר נעשה זאת, נשתמש בטכנולוגיות שאושרו על-ידי Microsoft, שתואמות לתהליכים ולמדיניות ההגנה על הנתונים שלנו. אם אתה מבקש שנשתמש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft, אתה מבין ומסכים לכך שאתה נושא באחריות בלעדית ליושרה ולאבטחה של נתוני הלקוח שלך, וש- Microsoft אינה נושאת בחבות כלשהי ביחס לשימוש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft.
- אם אתה מבקש ביטול של שירות שתוכנן במועד מוקדם יותר, חלה חובה כי הביטול יבוצע 14 יום מראש לקבלת החזר מלא של השירות הנדון, כאשר הדבר רלוונטי.
- כל ביטול של שירות המבוצע בטווח שבין 6 ועד 13 יום לפני מועד השירות המתוכנן יהיה כרוך בעלות בשיעור של 50% מעלות השירות.
- כל ביטול המבוצע 5 ימים או פחות לפני מועד השירות המתוכנן יחוייב בעלות המלאה (100%) של השירות בעת רכישה של שירותים נוספים, אנו עשויים לחייב הכללה של ניהול אספקת שירותים במטרה לתאם את האספקה.
- אם הזמנת סוג אחד של שירות וברצונך להחליף אותו בסוג אחר של שירות, באפשרותך להחיל ערך מקביל על שירות חלופי הזמין בחבילת הבסיס שלך, היכן שזמין וכפי שהוסכם עם משאב אספקת השירות הרלוונטי.
- ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים בארץ מגוריך. לקבלת פרטים, פנה למשאב אספקת השירות.
- אתה מסכים כי הקוד היחיד ששייך לך של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבבעלותך.
- השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבבעלותך או בבעלות Microsoft, או אספקה ישירה של שירותי תמיכה אחרים.
- כאשר Microsoft מספקת שירותים ריאקטיביים, היא אינה מספקת קוד מכל סוג שהוא, למעט קוד לדוגמה.
- אתה תישא בכל הסיכונים הכרוכים ביישום כל קוד המסופק על ידי Microsoft בעת ביצוע שירותי תמיכה, ואף תישא באחריות לכל בדיקה, בקרות, אבטחת איכות, ציות משפטי, רגולטורי או ציות לתקנים, כמו גם לתחזוקה, פריסה ולפרקטיקות אחרות הקשורות בקוד שאותו תעניק Microsoft במסגרת מתן שירותי התמיכה, כולם או חלקם, בסביבת Microsoft שלך, או בכל פריסה אחרת מכל סוג.
- ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
- ייתכן שהשירותים לא יסופקו ללקוחותיך.
- אם יש לך חבילת בסיס לתמיכה ברמת Advanced או Performance, שבמסגרתה מוסכם על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ולינה סבירות.
- שירותי תמיכה של GitHub מסופקים על-ידי חברת GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר מנוגד המצוין בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub הזמינה בכתובת [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), וכן תוספת הגנת הנתונים ונספח האבטחה של GitHub, הזמינים בכתובת [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) יחולו על רכישתך את שירותי התמיכה של GitHub.
- אתה מסכים לכך שנהיה רשאים לשלוח לך מידע משתמשים לכתובת דוא"ל תקפה ופעילה של החברה, בכל הנוגע למוצרים ותכונות, זאת באמצעות חומר כגון עדכוני ביטחון, אגרות מידע, בלוגים, תדרכי ביטחון, עדכוני שירות ומסכים דומים אחרים. לרשות המשתמשים שלך יעמוד מנגנון הולם כדי לוותר על קבלת עדכונים מסוגים אלה.
- ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצוינו בנספחים הרלוונטיים.

## 2.6 תחומי האחריות שלך

- כאשר אתה ממלא את ההתחייבויות המפורטות להלן, נוסף על אלה המוגדרות בכל הנספחים הרלוונטיים, ההטבות עבור שירותי Microsoft Unified Support שלך ממוטבות במלואן. אי-ציות לאחד מתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות:
- יוקצה לך מנהל שירותי תמיכה ייעודי שיהיה אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לאירועי תמיכה.
  - בהתאם לחבילת הבסיס שלך כמפורט להלן, תוכל למנות אנשי קשר ייעודיים לתמיכה ריאקטיבית, שיהיו אחראים ליצירת בקשות תמיכה דרך אתר האינטרנט לתמיכה של Microsoft או דרך הטלפון. ייתכן שגם מנהלי מערכות הענן עבור השירותים מבוססי-הענן שלך יוכלו לשלוח בקשות לתמיכה בענן דרך פורטלי התמיכה הרלוונטיים.
    - תמיכה ברמת Core – עד עשרה (10) אנשי קשר ייעודיים.
    - תמיכה ברמת Advanced - לפחות חמישים (50) אנשי קשר ייעודיים. ייתכן שתהיה זכאי גם לאנשי קשר נוספים. אנא התייעץ עם מנהל חשבון ההצלחה בלקוחות שלך לקבלת פרטים.
    - תמיכה ברמת Performance - ניתן לכלול אנשי קשר ייעודיים לפי הצורך.
  - עבור בקשות לשירותי תמיכה מקוונת, מנהלי שירות ענן, הפועלים בשירותי הענן שלך, חייבים להעביר בקשות לקבלת תמיכה באמצעות פורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטי.
  - בעת שליחה של קריאת שירות, אנשי הקשר הייעודיים לתמיכה ריאקטיבית שלך צריכים להיות בעלי הבנה בסיסית של הבעיה ויכולת לשחזר אותה כדי לסייע ל-Microsoft לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. אנשי קשר אלה צריכים גם להכיר היטב את מוצרי Microsoft הנתמכים ואת סביבת Microsoft שלך, כדי לעזור בפתרון בעיות מערכת ולסייע ל-Microsoft לנתח ולפתור קריאות שירות.
  - כאשר שולחים בקשה לקבלת שירות, יתכן שאיש הקשר שלך לתמיכה מגיבה יצטרך לבצע פעילויות של קביעת הבעיות ומציאת הפתרונות, כפי שהדבר יתבקש על ידיו. פעילויות אלה עשויות לכלול ביצוע מעקבי רשת, לכידת הודעות שגיאה, איסוף פרטי תצורה, שינוי תצורות המוצר, התקנת גירסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
  - אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך השירותים שרכשת.
  - אתה מסכים להודיע לנו על כל שינוי שיבוצע באנשי הקשר הייעודיים הנזכרים בהזמנת העבודה שלך.
  - אתה נושא באחריות לגיבוי הנתונים שלך ולשחזור קבצים שאבדו או השתנו כתוצאה מכשלים קטסטרופליים. בנוסף, אתה נושא באחריות ליישום הנהלים הדרושים כדי להגן על התקינות והאבטחה של התוכנות והנתונים שלך.
  - כאשר הדבר אפשרי, אתה מסכים להשיב לסקרי שביעות רצון הלקוח שאנו עשויים להעביר לך מעת לעת, בנוגע לשירותים.
  - אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.
  - ייתכן שתתבקש על-ידי משאב אספקת השירות לקחת על עצמך תחומי אחריות נוספים הספציפיים לשירות שרכשת.
  - בעת שימוש בשירותי ענן במסגרת תמיכה זו, עליך לרכוש או להיות בעל מנוי תקף לתוכנית גלישה עבור השירות המקוון הרלוונטי.
  - אם יש לך חבילת תמיכה ברמת Advanced או Performance, אתה מסכים לשלוח בקשות לשירותים פרואקטיביים ולפתרונות ושירותים מורחבים יחד עם כל הנתונים הרלוונטיים הדרושים, לא יאוחר מ-60 יום לפני תאריך פקיעת התוקף של הזמנת העבודה הרלוונטית.
  - אם יש לך חבילת תמיכה ברמת Advanced או Performance, אתה מסכים לספק לצוות אספקת השירות שנדרש להיות באתר הלקוח גישה סבירה לטלפון ולאינטרנט במהירות גבוהה, וגישה למערכות הפנימיות ולכלי האבחון שלך, לפי הצורך.



© 2023 Microsoft Corporation. כל הזכויות שמורות. חל איסור מוחלט על כל שימוש או הפצה של חומרים אלה ללא אישור מפורש מאת Microsoft Corp.

Microsoft ו-Windows הם סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Microsoft Corporation בארה"ב ו/או במדינות אחרות. שמות חברות ומוצרים אמיתיים המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם.