

# Корпоративні послуги Microsoft

Опис послуг  
підтримки та консультаційних  
послуг

Липень 2021 р.

# Зміст

1	Про цей документ.....	2
2	Професійні послуги Microsoft.....	3
	<b>2.1 Послуги з планування</b> .....	3
	<b>2.2 Послуги з підтримки при запровадженні</b> .....	3
	<b>2.3 Послуги з обслуговування</b> .....	3
	<b>2.4 Послуги з оптимізації</b> .....	3
	<b>2.5 Навчальні послуги</b> .....	3
3	Консультаційні послуги.....	4
	<b>3.1 Спосіб придбання</b> .....	4
	<b>3.2 Персоналізовані консультаційні послуги</b> .....	4
	<b>3.3 Пакет консультаційних послуг</b> .....	5
	<b>3.4 Опис послуг</b> .....	5
	3.4.1 Послуги з планування.....	5
	3.4.2 Послуги з підтримки при запровадженні.....	7
	3.4.3 Послуги з оптимізації.....	7
	<b>3.5 Передумови, застереження та обмеження</b> .....	8
	<b>3.6 Ваші обов'язки</b> .....	8
4	Послуги з підтримки.....	9
	<b>4.1 Як придбати</b> .....	9
	<b>4.2 Опис послуг</b> .....	10
	4.2.1 Профілактичні послуги.....	10
	4.2.2 Реакційні послуги.....	14
	4.2.3 Керування наданням послуг.....	19
	<b>4.3 Розширені послуги та рішення</b> .....	21
	4.3.1 Призначена технічна підтримка.....	21
	4.3.2 Швидке реагування.....	22
	4.3.3 Підтримка з розробки.....	23
	4.3.4 Підтримка для вирішення критично важливих завдань.....	24
	<b>4.4 Додаткові умови та положення</b> .....	24
	<b>4.5 Ваші обов'язки</b> .....	27

# 1 Про цей документ

В Описі послуг «Корпоративні послуги підтримки та консультаційні послуги Microsoft» надано інформацію про професійні послуги, які можна придбати в Microsoft.

Просимо ознайомитися з описом послуг, які ви придбаєте, включно з будь-якими передумовами, застереженнями, обмеженнями та вашими обов'язками. Послуги, які ви придбаєте, буде вказано в Робочому замовленні на корпоративні послуги (далі «Робоче замовлення») або іншому Переліку послуг, у якому є посилання на цей документ.

Не всі послуги, наведені в цьому документі, є доступними в усьому світі. Щоб отримати додаткову інформацію про те, які послуги доступні для придбання за місцем вашого розташування, звертайтеся до представника підрозділу Microsoft Services. Набір доступних послуг може змінюватися.

## 2 Професійні послуги Microsoft

Професійні послуги Microsoft допомагають пришвидшити віддачу від інвестицій у технології. Ці послуги доступні під час планування, реалізації, обслуговування й оптимізації технологій і забезпечують рішення для обробки даних, керування мобільними пристроями, продуктивності праці й обчислення в локальній, хмарній і гібридній IT-інфраструктурі. Microsoft надає профілактичні послуги в таких категоріях:

### 2.1 Послуги з планування

Спеціалісти з планування надають оцінку й аналіз поточної інфраструктури, даних, програм і системи безпеки, щоб спланувати відновлення, оновлення, міграцію, розгортання або реалізацію рішень відповідно до ваших потреб.

### 2.2 Послуги з підтримки при запровадженні

Спеціалісти з реалізації надають експертні знання щодо технологій і керування проектами, щоб прискорити розробку, розгортання, міграцію, оновлення та реалізацію технологічних рішень Microsoft.

### 2.3 Послуги з обслуговування

Послуги з обслуговування допомагають уникнути проблем у середовищі Microsoft і зазвичай плануються до надання послуг, щоб гарантувати доступність ресурсів.

### 2.4 Послуги з оптимізації

Послуги з оптимізації пов'язані з оптимізацією інвестицій у технології. До цих послуг можуть належати віддалене керування хмарними службами, оптимізація використання можливостей продуктів Microsoft і забезпечення дотримання вимог щодо безпеки й ідентифікації.

### 2.5 Навчальні послуги

Навчання проводиться на об'єкті, в Інтернеті або за запитом і призначено для покращення технічних і операційних навичок служби підтримки.

## 3 Консультаційні послуги

Корпоративні консультаційні послуги (консультаційні послуги) – це залучення для надання послуг, пов'язаних із плануванням, реалізацією та використанням рішень, що прискорюють отримання клієнтами вигоди від своїх інвестицій в ІТ. У ці залучення входять послуги, пов'язані з цифровою стратегією, архітектурою, плануванням, оновленнями, міграцією, розгортанням, розробкою програм і рішеннями для аналізу даних на основі продуктів і технологій Microsoft.

### 3.1 Спосіб придбання

Консультаційні послуги можна придбати через спеціальні залучення для реалізації окремого проекту чи в рамках пакету, як зазначено нижче:

Послуга	Визначення
Персоналізовані консультаційні послуги	Обсяг послуг, графік та/або етапи їх надання для унікальних рішень визначаються за домовленістю з клієнтом.
Пакет консультаційних послуг	Результати надання послуг визначено відповідно до багатьох поширених бізнес-сценаріїв.

Пояснення: ➦ позначає елементи, які можна побачити в списку в Робочому замовленні.

### 3.2 Персоналізовані консультаційні послуги

Доступні персоналізовані послуги наведено нижче. Персоналізовані консультаційні послуги детально описуються в Робочому замовленні на корпоративні послуги (ESWO) або Технічному завданні (SOW).

**Програми та інфраструктура:** хмарні обчислення служать основою цифрової трансформації будь-якої організації.

Послуги, що пропонуються Microsoft для сучасних програм, допомагають скоротити час окупності інвестицій, знижуючи ризик під час оновлення й інтеграції програм, а також використання хмари, щоб сприяти взаємодії з клієнтами через різні канали й на будь-якому пристрої.

За допомогою Рішень для підвищення продуктивності «хмарних систем» ми допомагаємо організаціям планувати, впроваджувати та створювати рішення, щоб покращити спілкування та співпрацю, а також поглибити відносини з клієнтами для кращого розуміння бізнесу, що дає змогу організаціям зрозуміти повну цінність їх інвестицій в Office 365.

**Дані та штучний інтелект (AI):** основною цінністю сучасних підприємств є здатність перетворювати дані на AI, який забезпечує конкурентні переваги. Рішення бізнес-аналітики, що пропонуються Microsoft, допомагають розробникам і організаціям стати орієнтованими на AI шляхом комплексного нагляду за визначенням, впровадженням та підтримкою рішень для бізнесу й ІТ-організацій, які роблять доступними детальну аналітику щодо даних із використанням продуктів, які включають Azure Database Power BI, Office і SQL.

**Бізнес-програми** – допомога з бізнес-програмами, які є частиною середовища пов'язаних даних, що полягає в забезпеченні AI і бізнес-аналітики, а також в допомозі при переведенні найважливіших для підприємства функцій на цифрові технології, включно з продажами-консультаціями, пов'язаними з роботою з цінними кадрами та людьми процесами, поточною діяльністю та обслуговуванням клієнтів.

Microsoft пропонує цілий спектр консультаційних послуг для продукту Microsoft Dynamics 365 для залучення клієнтів, що охоплює відділи продажів, обслуговування та маркетингу, щоб допомогти клієнтам перетворити відносини на прибуток завдяки включенню цифрової аналітики до кожної угоди. Консультаційні послуги для Microsoft Dynamics 365 Unified Operations допомагають клієнтам прискорити розвиток за рахунок оптимізації поточної діяльності та прийняття рішень в режимі реального часу на підставі даних в глобальних масштабах.

**Сучасне робоче місце:** в рамках трансформації робочих місць Microsoft може допомогти вашому середовищу відповідати темпу, забезпечуючи при цьому кожного фахівця вашого підприємства засобами для більш продуктивної праці.

Наші пропозиції консультаційних послуг щодо приладів і мобільності дають змогу керівникам компанії і IT-відділів розробляти й реалізовувати стратегії керування приладами та мобільністю на рівні підприємства, які сприяють встановленню глибших і плідніших зв'язків із працівниками й клієнтами. Послуги Datacenter and Cloud Infrastructure також поєднують технології, людей і процеси, щоб допомогти IT-структурам перетворити свої центри обробки даних на стратегічні активи компанії, пристосувавши їх до конкретних комерційних потреб. Разом з

послугами із захисту й ідентифікації ми також надаємо стратегії та рішення, які допомагають клієнтам захистити IT-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз.

### 3.3 Пакет консультаційних послуг

Microsoft пропонує консультаційні послуги для багатьох поширених бізнес-сценаріїв, які засновано на досвіді Microsoft у плануванні, розгортанні та використанні продуктів, технологій і процесів. Указані нижче послуги передбачають виконання заздалегідь визначеного обсягу робіт у встановлений термін і за відповідну ціну.

### 3.4 Опис послуг

#### 3.4.1 Послуги з планування

🔗 **Послуги з розробки архітектури:** Оцінка ваших цілей впровадження онлайн-служб, яка містить рекомендації щодо планування та усунення недоліків. Така оцінка допомагає оптимізувати роботу ваших команд і середовища до рівня передових архітектурних розробок онлайн-служб.

**Програма цифрових консультаційних послуг:** Програма цифрових консультаційних послуг передбачає використання Цифрових консультантів, експертів у своїй галузі, які, використовуючи досвід та інноваційні стратегії Microsoft, допомагають організаціям досягнути їх цілей у сфері IT. Співпрацюючи з клієнтами, цифрові консультанти забезпечують реалізацію програми змін, що дає змогу розвивати цифровий бізнес.

Цифрові консультаційні послуги можна придбати пакетами приблизно по 200, 400, 800 і 1600 годин роботи з консультантом, який працює неповний або повний робочий день.

Команда з надання послуг Microsoft може застосовувати ресурси з Центрів передових знань в області послуг і служб Microsoft для втілення успішного досвіду у відповідній сфері або надавати практичні рекомендації та спеціальні інструкції з використання технологій Microsoft.

Крім того, пропонуються такі пакети зобов'язань із надання цифрових консультаційних послуг:

✦ **Пакети цифрових консультацій для цифрових технологій:** Програма, якою керує цифровий консультант, що орієнтована на розробку та зміну бізнес-процесів для стимулювання цифрової трансформації в рамках бізнес-моделей клієнта, які все ще розвиваються.

✦ **Перевірка концепції:** Залучення для надання доказів, на основі яких клієнт може оцінити можливість реалізації пропонованого технічного рішення. Доказами можуть бути робочі прототипи, документи й проекти, але зазвичай це не є готові, призначені для промислового використання результати.

**Планування рішень:** Структуроване залучення для допомоги з планування розгортання технологій Microsoft у локальному, хмарному й гібридному середовищах. Ці послуги також можуть включати оцінку проекту, безпеки, IT-операцій або змінювати керування вашими технологіями Microsoft, що допоможе спланувати впровадження вашого технічного рішення відповідно до очікуваних вами результатів. Після виконання робіт ви зможете отримати звіт, що містить технічну оцінку та план впровадження рішення.

✦ **Послуги з планування розгортання інструментарію розробника (DTDPS):** Призначені для планування організаціями ефективних розгортань Visual Studio. Ці залучення можна використати для розроблення плану та стратегій розгортання для впровадження Visual Studio.

✦ **Послуги з планування розгортання Azure для Public Cloud (AZDPS):** Багатоденні залучення, які передбачають навчання, демонстрації та планування розгортання. Вони можуть приділяти основну увагу активації рішень сховищ Azure, перенесенню програм до служб Microsoft Azure Infrastructure, впровадженню керування мобільними пристроями на підприємстві, реалізації пакета Microsoft Operations Management Suite або впровадженню сценаріїв розробки й тестування на віртуальних машинах Microsoft Azure.

✦ **Послуги з планування розгортання робочих столів (DDPS):** Послуги з планування розгортання, що пропонують широкий спектр інструментів планування й заздалегідь визначених заходів для розгортання Office 365, Office або Windows.

✦ **Послуги з планування розгортання Dynamics (DYDPS):** Послуги з планування для впровадження чи оновлення до Microsoft Dynamics CRM (Керування зв'язками з Клієнтами), Dynamics CRM Online або реалізації рішення ERP (Система керування підприємством) з Microsoft Dynamics AX.

✦ **Послуги з планування розгортання Skype для бізнесу та Exchange (S&EDPS):** Покликані допомогти організаціям спланувати розгортання Skype для бізнесу та Exchange, ці послуги забезпечують планування архітектурних і експлуатаційних аспектів Microsoft Skype для бізнесу або Microsoft Exchange.

✦ **Послуги з планування розгортання засобів управління та віртуалізації для Приватної хмари (PVDPS):** Призначені для планування ефективних розгортань Systems Center, Windows Server and Hyper-V. Ці залучення пропонують широкий спектр послуг із планування для оновлень, міграції, прискорення розгортання систем керування й віртуалізації, а також впровадження єдиної системи керування пристроями.

✦ **SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** Послуги доступні за багатоденними залученнями, що спрямовані на таку діяльність як оновлення до SQL Server, розгортання SQL Server Business Intelligence і перенесення даних у SQL Server.

✦ **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** Спрямовані на реалізацію залучень із планування розгортання SharePoint і SharePoint Online; у ці послуги може входити планування Office 365 FastTrack, планування рішення Project and Portfolio Management (PPM) і планування розгортання SharePoint.

✦ **Взаємодія з користувачем:** Послуги з покращення взаємодії з користувачами для бізнес-програм і надання рекомендацій із розкадрування, анімаційної графіки, етнографічного пошуку, аналізу особистої інформації та сценаріїв, стратегії та розробки взаємодії з користувачами, візуального дизайну, розробки інтерфейсу користувача, тестування зручності використання та спеціальних можливостей.

### 3.4.2 Послуги з підтримки при запровадженні

✦ **Керування проектом:** Послуга з керування та нагляду за реалізацією вашого проекту, програми або залучення з метою її успішного надання.

✦ **Рішення з розробки архітектури:** Послуга з розробки архітектури та дизайну вашого рішення на основі стандартних архітектур для технологій Microsoft.

✦ **Надання рішень:** Послуга з технічної реалізації, зокрема розробки, налаштування, міграції, оновлення й розгортання рішення на основі технологій Microsoft і їх інтеграції в середовищі клієнта.

### 3.4.3 Послуги з оптимізації

✦ **Послуги із впровадження:** Послуги з підтримки впровадження надають пакет послуг, що допомагають вам оцінити здатність вашої організації змінювати, відстежувати й оптимізувати зміни, пов'язані з придбанням вами технологій Microsoft. Вони включають підтримку в розробці та реалізації вашої стратегії впровадження стосовно наслідків для співробітників. На підтримку програми впровадження клієнти отримують доступ до ресурсів з відповідними науково-технічними матеріалами, даними й практиками, що рекомендовані Microsoft.

✦ **Керування ІТ-послугами:** Комплекс послуг, які допоможуть вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Сучасні послуги з керування ІТ-службами можуть надаватися дистанційно чи на об'єкті у вигляді консультаційних сесій або семінарів для оптимізації ваших процесів моніторингу, керування інцидентами або роботи служби підтримки для керування динамікою хмарних служб під час переміщення програми або служби в хмару.

🔗 **Послуги з безпеки:** Портфель рішень Microsoft із забезпечення безпеки спрямований на вирішення чотирьох задач: безпека й ідентифікація для хмарних технологій, мобільність, удосконалений захист інформації та захищена інфраструктура. Послуги з безпеки допомагають клієнтам зрозуміти, як потрібно захищати й оновлювати свою ІТ-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз.

### 3.5 Передумови, застереження та обмеження

Надання послуг ґрунтується на таких передумовах, застереженнях та обмеженнях:

- Цифрові консультаційні послуги складаються виключно з порад і рекомендацій лише стосовно розгортання та використання технологій Microsoft.
- Ліцензії на продукти не включено до консультаційних послуг, і їх потрібно придбавати окремо.
- У цифрові консультаційні послуги не входить розгортання продуктів, вирішення проблем або підтримка з усунення неполадок, перегляд програмного коду не від Microsoft або консультації з технічних питань чи питань архітектури поза описаними вище послугами.
- Стосовно будь-якого вихідного коду не від Microsoft, наші послуги обмежуються лише аналізом бінарних даних, таких як дамп процесу або трасування мережевого монітора
- Якщо візит на місце Архітекторів Microsoft або команди з надання послуг погоджено з боку обох сторін і не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Консультаційні послуги GitHub надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації Microsoft. Незважаючи на положення вашого Замовлення на виконання робіт про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), застосовуватимуться до купівлі вами Консультаційних послуг GitHub.

### 3.6 Ваші обов'язки

Успішність проектів із надання консультаційних послуг і виконання наших зобов'язань залежать від вашої участі протягом усього проекту, зокрема:

- доступності ваших представників, персоналу відділу інформаційних технологій і ресурсів, зокрема апаратного та програмного забезпечення, підключення до Інтернету, а також офісних приміщень.
- вчасного надання вами точної та повної інформації, як вимагається командою з надання послуг.
- доступу до інформації про вашу організацію.
- своєчасного та ефективного виконання покладених на вас обов'язків.
- своєчасного прийняття рішень і надання погоджень вашим керівництвом.
- оплати витрат на проїзд і проживання, понесених вашими працівниками або підрядниками.

## 4 Послуги з підтримки

Об'єднані послуги підтримки Microsoft (послуги підтримки) – це набір послуг комплексної підтримки підприємств, який допомагає прискорити Ваш шлях до хмари, оптимізувати ІТ-рішення і використовувати технології для реалізації нових бізнес-можливостей на будь-якому етапі життєвого циклу ІТ. До послуг із підтримки входять:

- Профілактичні послуги допомагають покращити справність ІТ-інфраструктури й операцій.
- Керування наданням послуг спрощує планування та реалізацію
- Цілодобова підтримка з усунення проблем забезпечує швидке реагування з метою скорочення часу простою

### 4.1 Як придбати

Послуги підтримки можна придбати в рамках базового пакету, куди входить основна та розширена підтримка й підтримка безперервності роботи, або як додаткові послуги або розширені послуги та доступні для придбання рішення відповідно до наявної Угоди про базовий пакет, наведеної в Робочому замовленні на корпоративні послуги, як описано нижче.

Елемент	Опис
Базовий пакет	<p>Комплекс профілактичних і реакційних послуг та послуг із керування наданням, що підтримують продукти та/або Онлайнні служби Microsoft, що використовуються у вашій організації. Послуги доступні у вигляді основного («С»), розширеного пакетів («А») та пакету підтримки безперервності роботи («Р»), представлених в цьому розділі.</p> <p>Служби, що входять у Базовий пакет, у цьому розділі позначено символом «✓».</p> <p>Залежно від базового пакета, ви також можете мати право на отримання певних вбудованих профілактичних послуг, які буде вказано у вашому Робочому замовленні. Ми визначимо ці послуги разом із вами до початку дії угоди або під час планування надання вам послуг.</p>
Додаткові послуги	<p>Додаткові послуги підтримки, які ви можете включити в свій базовий пакет протягом терміну дії свого Робочого замовлення, у цьому розділі позначено символом «+».</p>
Розширені послуги та рішення	<p>Додаткові послуги підтримки, що відносяться до певного продукту Microsoft або користувацької ІТ-системи та які ви можете включити в свій Базовий пакет протягом терміну дії свого Робочого</p>

замовлення, у цьому розділі також позначено символом «+».

Ключ: ↗ позначає елементи, які можна побачити в списку в Робочому замовленні.

## 4.2 Опис послуг

У цьому розділі описано елементи, поєднані у вашому пакеті послуг підтримки. Також перелічено послуги, які можна додати до вашого Базового пакета або додати під час дії угоди.

### 4.2.1 Профілактичні послуги

Профілактичні послуги допомагають запобігати виникненню проблем у вашому середовищі Microsoft. Вони плануються для забезпечення доступу до ресурсів та надання послуг протягом строку дії відповідного Робочого замовлення. Профілактичні послуги доступні, як зазначено нижче або у вашому Замовленні на виконання робіт.

#### Послуги з планування

Типи послуг із планування	Пакет		
	С	А	Р
<b>Перевірка концепції</b>		+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

↗ **Перевірка концепції:** Залучення для надання доказів, на основі яких клієнт може оцінити можливість реалізації запропонованого технічного рішення. Доказами можуть бути робочі прототипи, документи й проекти, але зазвичай це не є готові, призначені для промислового використання результати.

#### Послуги з підтримки при запровадженні

Типи послуг із підтримки при запровадженні	Пакет		
	С	А	Р
<b>Послуги з адаптації</b>		+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

↗ **Послуги з адаптації:** Безпосереднє залучення фахівця Microsoft для надання допомоги з розгортання, міграції, оновлення чи розробки функцій. Це може включати допомогу в плануванні та підтвердженні концепції або виробничого навантаження з використанням продуктів Microsoft.

**Послуги з обслуговування**

Типи послуг з обслуговування	Пакет		
	С	А	Р
<b>Оцінка за запитом</b>	✓	✓	✓
<b>Програма оцінювання</b>		+	+
<b>Оцінювання офлайн</b>		+	+
<b>Профілактичний моніторинг</b>		+	+
<b>Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або «POP»)</b>		+	+
<b>Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга)</b>		+	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакету.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

🔗 **Оцінка за запитом:** Доступ до автоматичної онлайн-платформи оцінки з підтримкою самообслуговування, яка використовує аналіз журналів для перевірки та оцінки процедури впровадження вами технології Microsoft. Оцінка за запитом підтримує не всі технології. Для використання послуги оцінки за запитом необхідна активна служба Azure з адекватним захистом пам'яті. Microsoft може надати допомогу з початкового налаштування служби. Крім того, за додаткову плату ви можете найняти виїзного (на строк до двох днів) або віддаленого фахівця Microsoft (на строк до одного дня) для аналізу даних та встановлення пріоритетів для рекомендацій щодо усунення недоліків згідно з вашою угодою про послуги. Виїзна оцінка може бути доступною не в усіх регіонах.

🔗 **Програма оцінювання:** Оцінка розробки, технічного впровадження, роботи або керування змінами ваших технологій Microsoft відповідно до рекомендацій Microsoft. Провівши відповідну оцінку, ресурс Microsoft працюватиме безпосередньо з вами, щоб усунути ймовірні проблеми, і підготує звіт із технічною оцінкою вашого середовища, який може включати план усунення недоліків.

🔗 **Оцінювання офлайн:** Автоматизована оцінка впровадження вами технології Microsoft на основі даних, зібраних через віддалене підключення або фахівцем Microsoft на вашому об'єкті. Зібрані дані будуть проаналізовані в Microsoft за допомогою локальних інструментів, і ми надамо вам звіт із висновками та рекомендаціями щодо усунення недоліків.

🔗 **Профілактичний моніторинг:** Надання інструментів і рекомендацій із моніторингу технічних операцій для настроювання процедур керування інцидентами на сервері. Ця послуга допомагає вам створити матриці інцидентів, провести аналіз серйозних інцидентів і створити проект для постійної команди інженерів.

🔗 **Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або «POP»):** Спільний із вашим персоналом аналіз планування, проектування, впровадження або

операційних процесів відповідно до рекомендацій Microsoft. Аналіз здійснюється фахівцем Microsoft на об'єкті клієнта або дистанційно.

🔗 **Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга):**

Автоматизоване оцінювання впровадження вами технологій Microsoft на основі даних, зібраних віддалено. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації Microsoft, і ми надамо вам звіт із рекомендаціями щодо усунення недоліків. Ця послуга доступна для доставки за місцезнаходженням або віддалено.

### Послуги з оптимізації

Типи послуг з оптимізації	Пакет		
	С	А	Р
<b>Послуги із впровадження</b>			+
<b>Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення</b>		+	+
<b>Керування ІТ-послугами</b>		+	+
<b>Послуги з безпеки</b>		+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

🔗 **Послуги із впровадження:** Послуги з підтримки впровадження надають пакет послуг, що допомагають вам оцінити здатність вашої організації змінювати, відстежувати й оптимізувати зміни, пов'язані з придбанням вами технологій Microsoft. Вони включають підтримку в розробці та реалізації вашої стратегії впровадження стосовно наслідків для співробітників. На підтримку програми впровадження клієнти отримують доступ до ресурсів з відповідними науково-технічними матеріалами, даними й практиками, що рекомендовані Microsoft.

🔗 **Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення:** Послуги, які допоможуть вашому персоналу збирати, розгортати й підтримувати програми на основі технологій Microsoft.

🔗 **Аналітика для розробників:** Щорічна оцінка ваших процедур із розробки програм покликана надати клієнтам рекомендовані поради щодо розробки програм і рішень на платформах Microsoft.

🔗 **Підтримка з розробки:** Надання допомоги у створенні та розробці програм на платформі Microsoft, які включають технології Microsoft. Вона базується на інструментах і технологіях для розробників Microsoft і продається як певна кількість годин, зазначена в Замовленні на виконання робіт.

🔗 **Керування ІТ-послугами:** Комплекс послуг, які допоможуть вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Сучасні послуги з керування ІТ-службами можуть надаватися дистанційно чи на об'єкті у вигляді консультаційних сесій або семінарів для оптимізації ваших процесів моніторингу, керування інцидентами або роботи служби підтримки для керування динамікою хмарних служб під час переміщення програми або служби в хмару. Послуги з керування ІТ-послугами можуть

входити в індивідуальну програму послуг із підтримки, доступну за додаткову оплату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Замовленні на виконання робіт.

🔗 **Послуги з безпеки:** Портфель рішень Microsoft із забезпечення безпеки спрямований на вирішення чотирьох задач: безпека й ідентифікація для хмарних технологій, мобільність, удосконалений захист інформації та захищена інфраструктура. Послуги з безпеки допомагають клієнтам зрозуміти, як потрібно захищати й оновлювати свою ІТ-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз. Послуги з безпеки можуть входити в індивідуальну програму послуг із підтримки, доступну за додаткову оплату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Замовленні на виконання робіт.

## Навчальні послуги

Типи навчальних послуг	Пакет		
	С	А	Р
<b>Навчання за запитом</b>	✓	✓	✓
<b>Веб-трансляції</b>	✓	✓	✓
<b>Сесії передачі знань</b>		+	+
<b>Семінари</b>		+	+

✓ — Входить у складі вашого Базового пакету.

⊕ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

🔗 **Навчання за запитом:** Доступ до онлайн-колекції навчальних матеріалів та онлайн-лабораторій за допомогою цифрової платформи бібліотеки семінарів, розробленої Microsoft.

🔗 **Веб-трансляції:** Доступ до навчальних сесій, що проводяться Microsoft наживо через Інтернет та присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям Microsoft.

🔗 **Сесії передачі знань:** Короткі інтерактивні послуги, зазвичай одноденні лекції або демонстрації, присвячені продуктам і підтримці, які фахівці Microsoft проводить особисто або онлайн.

🔗 **Семінари:** Фахівець Microsoft особисто або онлайн проводить навчальні технічні сесії поглибленого рівня, присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям Microsoft. Семінари можна придбати з розрахунку на одного слухача або як спеціальний продукт для вашої організації, як зазначено в Замовленні на виконання робіт. Семінари заборонено записувати без прямого письмового дозволу Microsoft.

**Додаткові профілактичні послуги**

Види додаткових профілактичних послуг	Пакет		
	С	А	Р
<b>Індивідуальні профілактичні послуги (послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги)</b>		+	+
<b>Технологічний консультант із підтримки</b>			✓

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

✎ **Індивідуальні профілактичні послуги:** Спільний із нашим ресурсами проект із надання послуг під особистим керівництвом клієнта або онлайн, які інакше не описані в цьому документі. До переліку проектів входять послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги.

✎ **Технологічний консультант із підтримки (STA):** Спеціалізована послуга, яка передбачає оцінювання технологій, що відповідають меті бізнесу клієнта, зокрема оптимізація робочого навантаження, прийняття чи можливість підтримки, яка надається фахівцями Microsoft. Ця послуга може включати план та технічні вказівки, розроблені з урахуванням середовища та бізнес-цілей клієнта.

Інші профілактичні послуги			
<b>Профілактичні кредити</b>		+	+

✎ **Профілактичні кредити:** Вартість обмінюваних послуг, яку представлено в кредитах у вашому Робочому замовленні. Профілактичні кредити можна обміняти на одну або кілька описаних вище додаткових послуг за поточними ставками, наданими вашим представником підрозділу Microsoft Services. Коли ви виберете доступну додаткову послугу, ми віднімемо її вартість від вашого балансу кредитів та округлимо його до найближчої одиниці.

**4.2.2 Реакційні послуги**

Реакційні послуги допомагають вирішувати проблеми у вашому середовищі Microsoft та зазвичай використовуються за запитом. Наступні реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів Microsoft та онлайн-ових служб, якщо інше не зазначено в Робочому замовленні.

Типи реакційних послуг	Пакет		
	С	А	Р
<b>Консультаційна підтримка</b>	✓	✓	✓
<b>Підтримка з вирішення проблем</b>	✓	✓	✓

Типи реакційних послуг	Пакет		
	C	A	P
<b>Керування послугами реакційної підтримки</b>	✓	✓	✓
<b>Продовжена підтримка Виправлень</b>		✓	✓
<b>Підтримка на об'єкті</b>		+	+
<b>Аналіз першопричин</b>		+	+
<b>Додаткове керування послугами реакційної підтримки</b>		+	+
<b>Послуги із забезпечення кібербезпеки</b>		+	+

✓ — Входить у складі вашого Базового пакету.

⊕ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

🔗 **Консультаційна підтримка:** Підтримка по телефону щодо короткострокових (не більше шести годин) і неочікуваних проблем для ІТ-фахівців. Консультаційна підтримка може включати консультації, рекомендації і передавання знань для допомоги в розгортанні та упровадженні технологій Microsoft способами, що дають змогу уникнути поширених проблем підтримки та зменшити ймовірність виходу системи з ладу. Архітектура, розробка рішення та сценарії налаштування не входять до переліку цих Консультаційних послуг.

🔗 **Підтримка з вирішення проблем:** Допомога стосовно вирішення проблем із певними ознаками, що виникають під час використання продуктів Microsoft, в тому числі пошук та усунення проблеми з певними ознаками, повідомлення про помилку або функціональність, яка працює не так, як належить продуктам Microsoft. Подати інцидент можна в електронній формі через Інтернет або по телефону. Запити до служби підтримки щодо надання послуг і продуктів, не зазначених на відповідному онлайн-порталі служби підтримки, контролюються на веб-порталі Служб Microsoft.

Визначення серйозності та орієнтовний початковий час реагування Microsoft докладно описано в таблицях «Реагування на інциденти» нижче.

За вашим запитом ми можемо співпрацювати зі сторонніми постачальниками технологій для вирішення комплексних проблем взаємодії між продуктами від різних постачальників, проте відповідальність за підтримку свого продукту несе третя сторона.

Ступень критичності інциденту визначає рівні реагування Microsoft і орієнтовний час першого реагування, а також ваші обов'язки. Ви повинні визначити рівень впливу на комерційну діяльність вашої організації, і після сумісного обговорення Microsoft установить відповідний рівень критичності. Якщо того вимагає вплив на комерційну діяльність, ви можете запитати необхідну зміну рівня критичності протягом строку інциденту.

**Реагування на інциденти під час надання основної підтримки**

Основна підтримка	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<b>Стандартні наслідки для господарської діяльності</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю</li> <li>Необхідне реагування протягом восьми годин</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перша відповідь протягом восьми годин або менше в робочий час<sup>1</sup></li> <li>Надання підтримки лише протягом робочого часу<sup>1</sup></li> <li>Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень за запитом<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Точна контактна інформація ініціатора запиту</li> <li>Відповідь протягом 24 годин</li> <li>Якщо ви запитали цілодобову підтримку 7 днів на тиждень — надання вами відповідних ресурсів для забезпечення такої підтримки<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Критичні наслідки для бізнесу</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</li> <li>Необхідне реагування протягом однієї години</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перша відповідь протягом однієї години або менше</li> <li>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може дещо відрізнятись у вашій країні.

<sup>2</sup> Ми можемо вирішити припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для надання нами підтримки з вирішення проблем.

**Реагування на інциденти під час надання розширеної підтримки**

Розширена підтримка	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<b>Стандартні наслідки для господарської діяльності</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перша відповідь протягом чотирьох годин або менше в робочий час<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Точна контактна інформація ініціатора запиту</li> </ul>

Розширена підтримка	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
	<ul style="list-style-type: none"> <li>продовжуватися, але з нижчою якістю</li> <li>Необхідне реагування протягом чотирьох годин</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Надання підтримки лише протягом робочого часу<sup>1</sup></li> <li>Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень за запитом<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Відповідь протягом 24 годин</li> <li>Якщо ви запитали цілодобову підтримку 7 днів на тиждень — надання вами відповідних ресурсів для забезпечення такої підтримки<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Критичні наслідки для бізнесу</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</li> <li>Необхідне реагування протягом однієї години</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перша відповідь протягом однієї години або менше</li> <li>Призначення Антикризових фахівців по закінченню однієї години</li> <li>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>2</sup></li> <li>Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин</li> </ul>

<sup>1</sup> Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може децю відрізнятись у вашій країні.

<sup>2</sup> Ми можемо вирішити припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

### Реагування на інциденти під час надання підтримки безперервності роботи

Підтримка безперервності роботи	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<b>Стандартні наслідки для господарської діяльності</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перша відповідь протягом чотирьох годин або менше в робочий час<sup>1</sup></li> <li>Надання підтримки лише</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Якщо ви запитали цілодобову підтримку 7 днів на тиждень — надання вами відповідних ресурсів для забезпечення такої підтримки<sup>2</sup></li> </ul>

Підтримка безперервної роботи	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необхідне реагування протягом чотирьох годин</li> </ul>	<p>протягом робочого часу<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень за запитом<sup>2</sup></li> </ul>	
<b>Критичні наслідки для бізнесу</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</li> <li>• Необхідне реагування протягом 30 хвилин</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перша відповідь протягом 30 хвилин або менше</li> <li>• Призначення Антикризових фахівців через 30 хвилин або менше</li> <li>• Ресурси на вашому об'єкті через 24 години (після узгодження з клієнтом)</li> <li>• Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<sup>2</sup></li> <li>• Доступ до досвідчених фахівців Microsoft і термінова ескалація ситуації до груп розробки продуктів Microsoft<sup>3</sup></li> <li>• Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необхідний контакт з вашим вищим керівництвом за нашим запитом</li> <li>• Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>2</sup></li> <li>• Швидкий доступ і реагування</li> </ul>

<sup>1</sup> Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може децю відрізнятись у вашій країні.

<sup>2</sup> Ми можемо вирішити знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем

<sup>3</sup> Доступно не у всіх розташуваннях надання послуг або не для всіх технологій Microsoft.

Керування послугами реакційної підтримки: Керування послугами реакційної підтримки забезпечує контроль інцидентів підтримки для своєчасного вирішення проблем і надання високоякісної підтримки. Керування наданням послуг буде використано для Керування послугами реакційної підтримки щодо всіх запитів на підтримку. Нижче наведено послуги, які надаються у відповідному Базовому пакеті підтримки:

**Основна підтримка:** Для інцидентів зі стандартними та критичними наслідками для господарської діяльності послуга надається за запитом клієнта в робочий час об'єднаними ресурсами для надання послуг. За потреби ці ресурси також можуть надавати актуальну інформацію про ескалацію.

**Розширена підтримка та підтримка безперервності роботи:** Згідно з таблицями реагування на інциденти вище, для інцидентів зі стандартними наслідками для господарської діяльності послуга надається за запитом клієнта в робочий час фахівця Microsoft для надання послуг, який за потреби також може надавати актуальну інформацію про ескалацію. Для інцидентів із критичними наслідками для господарської діяльності автоматично ініціюється та застосовується розширена процедура ескалації для розширеної підтримки та підтримки безперервності роботи. Після цього для вирішення проблеми призначений фахівець Microsoft несе відповідальність за постійну технічну роботу шляхом надання вам інформації про актуальну ситуацію та плану дій.

Для отримання послуг розширеної підтримки у неробочі години ви можете придбати додаткові години Керування послугами реакційної підтримки.

#### 4.2.3 Керування наданням послуг

Керування наданням послуг (SDM) входить до ваших послуг підтримки, якщо інше не зазначено в цьому документі або у вашому Робочому замовленні, а також залежить від послуг підтримки Базового пакету, який ви купуєте. Додаткові послуги з керування наданням послуг буде додано в разі придбання додаткових послуг або розширених послуг та рішень.

**Основна підтримка:** Послуги SDM надаються в цифровій формі або за допомогою об'єднаної команди фахівців.

**Розширена підтримка та підтримка безперервності роботи:** Послуги керування наданням послуг надаються в цифровому форматі призначеним менеджером з роботи з клієнтами. Цей ресурс може працювати дистанційно або на вашому об'єкті.

#### Сфера керування наданням послуг

Згідно з Базовим пакетом, який ви придбаєте, доступні такі послуги SDM:

Типи керування наданням послуг	Пакет		
	С	А	Р
<b>Реалізація організації клієнтів</b>	✓	✓	✓
<b>Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки Microsoft</b>	✓	✓	✓

Типи керування наданням послуг	Пакет		
	С	А	Р
<b>Розробка і керування програмою</b>	✓	✓	✓
<b>Інтеграція Об'єднаних послуг підтримки</b>	✓	✓	✓
<b>Програма успішності хмарних рішень</b>		✓	✓
<b>Керування відносинами з вищим керівництвом</b>		✓	✓
<b>Додаток із керування наданням послуг</b>		+	+
<b>Керування наданням послуг на об'єкті</b>		+	+

✓ — Входить у складі вашого Базового пакету.

⊕ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Реалізація організації клієнтів:** Вказівки й інформація, які надаються вашому вказаному адміністраторові послуг підтримки про те, як керувати використанням ваших Об'єднаних послуг підтримки і підготувати вас до використання цифрових і реактивних послуг уніфікованої підтримки.

**Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки Microsoft:** Інформація, яка надається вам про важливі майбутні продуктивні й сервісні функції та зміни, а також бюлетені безпеки для технологій Microsoft.

**Розробка і керування програмою:** Діяльність, спрямована на планування, пропонування і керування послугами вашої програми підтримки по всій вашій організації, щоб допомогти вам отримати більшу цінність від своїх інвестицій у технології й послуги Microsoft.

**Основна підтримка:** Microsoft може рекомендувати послуги, за допомогою яких можна скористатися можливостями, включеними до послуг підтримки Базового пакету, й обмеженими додатковими послугами, які може придбати ваша організація.

**Розширена підтримка та підтримка безперервності роботи:** Microsoft може рекомендувати ряд послуг, спрямованих на те, щоб допомогти вам досягнути ключових бізнесових і технологічних результатів, використовуючи можливості, включені до підтримки вашого Базового пакету, а також додаткові послуги, які ви можете придбати.

**Інтеграція Об'єднаних послуг підтримки:** Діяльність для підтримки введення у вас Об'єднаних послуг підтримки включно з введенням і просуванням можливостей самообслуговування на порталі онлайн-підтримки з метою забезпечення вчасного використання ваших Об'єднаних послуг підтримки.

**Програма успішності хмарних рішень:** Включено послуги планування й надання, щоб допомогти вам досягнути конкретних хмарних рішень, дозволяючи вам пришвидшити запровадження, втілення та реалізовану цінність хмарних технологій Microsoft.

**Керування відносинами з вищим керівництвом:** Набір видів діяльності для забезпечення відповідності команди підтримки Microsoft стратегічним пріоритетам вашої організації та її залученості до роботи з ключовими діловими й технологічними керівниками.

🔗 **Додаток із керування наданням послуг:** Ви можете заздалегідь придбати додаткові індивідуальні ресурси SDM для керування наданням послуг, які окремо не описано в цьому документі. Ці ресурси можуть працювати дистанційно або на вашому об'єкті. Ця послуга також надається з урахуванням доступності ресурсів Microsoft.

🔗 **Керування наданням послуг на об'єкті:** Ви можете попросити про візити на об'єкт вашого менеджера з роботи з клієнтами, які можуть вимагати додаткової оплати з розрахунку на один візит. Ця послуга надається з урахуванням доступності ресурсів Microsoft.

### 4.3 Розширені послуги та рішення

На додаток до послуг, що надаються в рамках Базового пакету або в якості додаткових послуг, ви можете придбати наступні необов'язкові розширені послуги та рішення. Розширені послуги та рішення доступні за додаткову оплату та можуть бути визначені в Додатку, на який є посилання в Замовленні на виконання робіт.

Послуга	Пакет		
	С	А	Р
Призначена технічна підтримка		+	+
Швидке реагування		+	+
Розширена підтримка з розробки		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
Збільшення продуктивності розробників			+
Підтримка для вирішення критично важливих завдань		+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

+<sup>1</sup> — Додаткова послуга, доступна в обмеженій максимальній кількості годин.

#### 4.3.1 Призначена технічна підтримка

🔗 **Призначена технічна підтримка («Designated Support Engineering» або «DSE»):** Послуги DSE можна придбати як попередньо визначені пропозиції або як блок індивідуальних годин, які можна використати для надання певних профілактичних послуг.

При купівлі годинами час надання послуги DSE потім стягується із загальної кількості придбаних годин по мірі використання та надання послуги.

Попередньо визначені пропозиції DSE адаптуються до вашого середовища та допомагають добитися бажаних результатів. Ці пропозиції включають необхідні вбудовані попередньо визначені профілактичні послуги.

Основні напрямки діяльності для підтримки DSE:

- допомога у збереженні високого рівня обізнаності стосовно поточних і майбутніх бізнес-потреб і конфігурації середовища інформаційних технологій для оптимізації показників
- документування та доведення до Вашого відома рекомендацій із використання наданих матеріалів, що стосуються послуг підтримки (наприклад, огляди щодо можливості підтримки, перевірки справності, семінари та програми оцінювання ризиків тощо)
- узгодження діяльності з розгортання та експлуатації із запланованими та поточними заходами з упровадження технологій Microsoft
- покращення технічних і експлуатаційних навичок вашого ІТ-персоналу
- розробка та впровадження стратегії для запобігання виникненню інцидентів у майбутньому та підвищення доступності систем, у яких використовуються технології Microsoft, що підтримуються
- визначення першопричин повторюваних інцидентів і надання рекомендацій для запобігання виникненню неполадок у визначених технологіях Microsoft у майбутньому

Незалежно від способу придбання DSE розподілення, призначення та пріоритетність ресурсів визначається на основі угоди між сторонами під час початкової наради та документуються в складі Плану надання послуг.

#### **Передумови та обмеження, що стосуються послуг**

- Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки Microsoft для підтримки DSE. Якщо строк дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки Microsoft завершився або дію Угоди припинено, послугу DSE буде припинено в ту саму дату.
- Послуги DSE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30) за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів.
- Послуги DSE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій Microsoft, погоджених із вами та зазначених у вашому Замовленні на виконання робіт.
- Послуги DSE надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Замовлення на виконання робіт.

#### **4.3.2 Швидке реагування**

☞ **Швидке реагування:** Швидке реагування забезпечує прискорену реакційну підтримку ваших хмарних служб шляхом направлення інцидентів із підтримкою на розгляд технічним експертам та, за потреби, ескалації до команди з обслуговування хмарних послуг.

Щоб отримати послугу швидкого реагування на проблеми з вашими компонентами Microsoft Azure, необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Ваші запити на підтримку з вирішення проблем будуть спрямовуватися безпосередньо в чергу підтримки швидкого реагування, яка обслуговується окремо призначеною групою інженерів з досвідом роботи з хмарними службами. Щоб ця команда мала основні відомості про ваше розгортання, ви повинні надати документацію щодо базового розгортання Azure та топології бази даних, а також плани масштабування та балансування навантаження за наявності. Незважаючи на те, що для вирішення інцидентів можуть бути потрібні ресурси від стандартних фахівців із підтримки продуктів, команда швидкого реагування несе основну цілодобову відповідальність за інциденти.

Якщо ви використовуєте компоненти Azure, то можете переглянути час реагування на проблеми в таблиці нижче. Цей час має більший пріоритет, ніж будь-який очікуваний час реагування згідно з Базовим пакетом. Швидке реагування не стосується Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services чи Billing & Subscription Management.

Придбання послуги швидкого реагування залежить від доступності ресурсу. Будь ласка, проконсультуйтеся зі своїм менеджером з роботи з клієнтами для отримання детальної інформації про наявність послуги.

Швидке реагування	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<b>Критичні наслідки для бізнесу</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</li> <li>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перша відповідь протягом 15 хвилин або менше</li> <li>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<sup>1</sup></li> <li>Доступ до досвідчених фахівців Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Термінова ескалація ситуації до команди з обслуговування хмарних послуг Microsoft</li> <li>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Необхідний контакт з вашим вищим керівництвом за нашим запитом</li> <li>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>1</sup></li> <li>Швидкий доступ і реагування</li> </ul>

<sup>1</sup> Ми можемо вирішити знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем

<sup>2</sup> Підтримка з вирішення проблем налається лише англійською мовою.

### 4.3.3 Підтримка з розробки

Підтримка з розробки — це надання тривалої технічної підтримки на основі знань про хмарні послуги та технічних знань упродовж життєвого циклу розробки програм для розробників користувача, які розробляють, розгортають та підтримують програми на платформі Microsoft.

Менеджер із розробки програм (ADM) є головною контактною особою, що надає стратегічні поради щодо методології розробки й тестування та проблем, що виникають під час використання продуктів Microsoft. ADM обговорює вимоги клієнта з кількома ресурсами в корпорації Microsoft.

У рамках вашої Угоди про підтримку можна придбати наступні рішення для розробників:

#### 🔗 Розширена підтримка з розробки

Під час надання розширеної підтримки та підтримки безперервності роботи, ви можете отримати Розширену підтримку з розробки, що надає цільові рішення для конкретних проблем під час розробки, включаючи модернізацію програм, оцінку Інтернету речей (IoT), рішення ALM/DevOps, а також проводить навчання та тестування. Цей рівень підтримки рекомендовано для клієнтів, які потребують спеціалізованої підтримки з розробки в різних областях або по різних темах у життєвому циклі розробки.

Мінімальна тривалість надання підтримки складає 320 годин роботи ADM. Менші та індивідуальні проекти узгоджуються за спеціальним запитом. Тривалість Розширеної підтримки з розробки не може перевищувати 800 годин роботи ADM.

#### 🔗 **Збільшення продуктивності розробників**

Під час надання підтримки безперервності роботи, ви можете отримати підтримку, спрямовану на Збільшення продуктивності розробників у життєвому циклі розробки програм. У її рамках клієнтам надається хмарна архітектура, виконується оцінка вразливостей, надаються рішення ALM/DevOps, життєвий цикл розвитку безпеки, виконуються огляди коду, моніторинг ефективності роботи, модернізація програм, впровадження Інтернету речей (IoT) та керування ним, проводяться навчання та тестування. Цей рівень підтримки рекомендовано для клієнтів, які потребують повної підтримки з розробки як у критично важливих, так і в складних середовищах розробки.

Тривалість підтримки, спрямованої на Збільшення продуктивності розробників, не може перевищувати 800 годин роботи ADM. Менші та індивідуальні проекти узгоджуються за спеціальним запитом.

### **4.3.4 Підтримка для вирішення критично важливих завдань**

🔗 **Підтримка для вирішення критично важливих завдань:** Забезпечують підтримку вищого рівня для визначеного набору продуктів та Онлайнних послуг Microsoft, що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Замовленні на виконання робіт. Підтримка для вирішення критично важливих завдань передбачає індивідуальну програму послуг із підтримки, доступна за додаткову оплату та визначена в Додатку, на який є посилання в Замовленні на виконання робіт.

## **4.4 Додаткові умови та положення**

Об'єднані послуги підтримки Microsoft надаються на основі таких передумов і припущень.

- Пакет базових реактивних послуг надається дистанційно для місць, де знаходяться ваші призначені контактні особи для підтримки. Усі інші послуги надаватимуться віддалено від ваших об'єктів, визначених вами або зазначених у Робочому замовленні, якщо інше не передбачено письмово.
- Пакет базових реактивних послуг надається англійською мовою та може надаватися мовою вашої організації, якщо це можливо. Усі інші послуги надаються мовою офісу підрозділу Microsoft Services, що надає Послуги, або англійською мовою, якщо інше не погоджено письмово.
- Ми надаватимемо підтримку для всіх версій придбаних вами загальнодоступних комерційних випусків програмного забезпечення Microsoft та продуктів Онлайнних служб, придбаних вами на основі задекларованих дозволів на ліцензії та договорів та/або ідентифікатора облікового запису для платних служб в Додатку А вашого Замовлення на виконання робіт, які вказані в Умовах для продуктів, що час від часу

публікуються Microsoft на вебсторінці <http://microsoft.com/licensing/contracts> (або на іншому веб-сайті, який його замінить і який визначає Microsoft), якщо інше не зазначено в Замовленні на виконання робіт, Додатку до цього Опису послуг підтримки та консультаційних послуг або не виключено явно на вашому онлайн-порталі підтримки за адресою <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Підтримка не надається для попередніх версій продуктів або бета-продуктів, якщо інше не зазначено в прикріпленому Додатку.
- Усі послуги, зокрема додаткові послуги, придбані в рамках Робочого замовлення на підтримку, анулюються, якщо їх не використано протягом строку дії відповідного Замовлення.
- Планування послуг залежить від доступності ресурсів. Семінари може бути скасовано, якщо не буде досягнуто мінімальний рівень реєстрації.
- Ми можемо підключатися до вашої комп'ютерної системи віддалено для аналізу проблем за вашим запитом. Наші працівники підключатимуться лише до систем, щодо яких ви надали дозвіл на такий доступ. Для надання підтримки у віддаленому режимі вам потрібно надати відповідний доступ і необхідне обладнання.
- Для надання певних послуг нам може знадобитися зберегти, обробити ваші дані клієнта або отримати доступ до них. Під час виконання таких дій ми використовуємо затверджені в Microsoft технології, які відповідають нашим політикам і процедурам із захисту даних. Якщо ви вимагаєте використання технологій, не затверджених у Microsoft, ви розумієте й погоджуєтесь із тим, що берете на себе повну відповідальність за цілісність і безпеку ваших даних клієнта та що Microsoft не бере на себе відповідальність у зв'язку з використанням таких технологій.
- Якщо ви зробите запит про скасування попередньо запланованої послуги, Microsoft може вирішити вирахувати плату за скасування в розмірі до 100 відсотків ціни послуги, якщо повідомлення про скасування або перенесення надано менше ніж за 14 днів до першого дня надання послуг.
- Якщо ви придбали додаткові послуги, ми можемо вимагати включення керування наданням послуг із метою полегшення їх надання.
- Якщо ви замовили один тип послуг і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість на альтернативні послуги, доступні у вашому Базовому пакеті, якщо це можливо та погоджено з вашим менеджером SDM.
- Переваги цілодобової Підтримки програмного забезпечення «Software Assurance» 7 днів на тиждень, які надаються під час запитів на підтримку з вирішення проблем (Інциденти SA PRS або «SAB») можна обміняти на еквівалентну вартість (визначену корпорацією Microsoft) і використати для сплати за Базовий пакет підтримки, відповідні компоненти призначеної технічної підтримки (DSE) та/або відповідні компоненти Розширених послуг та рішень. Вам менеджер SDM може підтвердити таку вартість та розмір сплати, якщо це можливо. Згідно з вашим Робочим замовленням, через 30 днів від дати початку надання підтримки та/або дати щорічного початку надання довгострокової Підтримки ми можемо виставити вам рахунок на еквівалентну вартість будь-якої недостачі за SAB, яка виникла в наслідок такого обміну. Переваги Підтримки програмного забезпечення регулюються умовами, зазначеними в цьому документі, в Описі послуг і Умовах для продуктів, включаючи, зокрема, Додаток Б Умов для продуктів. Більше інформації

можна знайти за посиланням [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), а саме щодо змін у перевагах Технічної підтримки, що вносяться в лютому 2023 р. і вплинуть на критерії Базового пакету та відповідні елементи вашої угоди про підтримку, що в свою чергу, може призвести до змін в еквівалентній вартості інцидентів.

- Не всі додаткові послуги можуть бути доступними у вашій країні. За докладною інформацією звертайтеся до свого менеджера SDM.
- Ви погоджуєтесь, що єдиним програмним кодом, що не є програмним кодом Microsoft, до якого ви надаєте нам доступ, є програмний код, який належить вам.
- Послуги можуть включати Кінцеві результати послуг, рекомендації та вказівки, пов'язані з кодом, що належить вам або корпорації Майкрософт, або безпосереднє надання інших послуг підтримки.
- Надаючи Реакційні послуги, Майкрософт не надає коду будь-якого типу, крім зразкового коду.
- Клієнт бере на себе всю відповідальність за ризики, пов'язані з впровадженням та підтримкою будь-якого коду, що надається під час виконання послуг підтримки.
- Для придбаних послуг можуть бути передбачені мінімальні вимоги до платформи.
- Ми не можемо надавати вашим клієнтам Послуги.
- Якщо ви отримуєте розширену підтримку або підтримку безперервності роботи, а візит на місце погоджено обома сторонами та не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Послуги підтримки GitHub надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації Microsoft. Незважаючи на положення вашого Замовлення на виконання робіт про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), застосовуватимуться до купівлі вами Послуг підтримки GitHub.
- **політика прийнятного використання** - Клієнт не повинен (і не має на це ліцензії) використовувати Кінцеві результати послуг:
  - у спосіб, заборонений законом, нормативними правилами, наказом або розпорядженням державного органа;
  - для порушення прав інших осіб; або
  - у сфері застосування або ситуаціях, у яких використання Кінцевих результатів послуг може призвести до смерті чи серйозних тілесних ушкоджень будь-якої особи чи завдання серйозної шкоди довіллю, за винятком вимог, викладених у розділі «Небезпечні умови використання» нижче.

#### **Небезпечні умови використання**

- **УВАГА:** Сучасні технології можуть використовуватися у новий та інноваційний спосіб, і Клієнт повинен перевірити, чи є таке конкретне використання цих технологій є безпечним. Кінцеві результати послуг не розроблені і не призначені для будь-якого використання, при якому переривання послуг, дефект, помилка або інший збій у Кінцевих результатах послуг може призвести до смерті або серйозного тілесного

ушкодження будь-якої особи або до серйозної фізичної або екологічної шкоди «Небезпечні умови використання»). Відповідно, Клієнт повинен розробляти та впроваджувати Кінцеві результати послуг таким чином, щоб у разі будь-якого переривання послуг, дефекту, помилки або іншого збою у Кінцевих результатах послуг безпека людей, майна та навколишнього середовища не знижувалася нижче рівня, який є обґрунтованим, доцільним та законним, як загалом, так і для конкретної галузі. Небезпечні умови використання Клієнтом Кінцевих результатів послуг на власний ризик. Клієнт погоджується захищати, відшкодовувати та звільняти корпорацію Майкрософт від відповідальності за будь-які збитки, витрати та здійснення адвокатських виплат у зв'язку з будь-якими вимогами, що виникають у результаті Небезпечних умов використання Кінцевих результатів послуг, включаючи будь-які вимоги, пов'язані з об'єктивною відповідальністю або необережністю Майкрософт під час розробки або надання Клієнту Кінцевих результатів послуг відповідно до специфікацій Клієнта. Вищезазначене зобов'язання щодо відшкодування шкоди є доповненням до будь-якого зобов'язання із захисту, викладеного в Угоді Клієнта, і не підлягає жодному обмеженню або виключенню з відповідальності, що міститься в таких угодах.

У відповідних додатках може бути викладено додаткові передумови та припущення.

#### 4.5 Ваші обов'язки

Оптимізація переваг Об'єднаних послуг підтримки Microsoft залежить від виконання вами наведених нижче обов'язків на додаток до обов'язків, передбачених у будь-яких відповідних додатках. Невиконання наведених нижче обов'язків може призвести до затримок у наданні послуг:

- Вам необхідно призначити конкретного адміністратора підтримки, який буде нести відповідальність за керування вашою командою та керуватиме всією вашою діяльністю з підтримки та внутрішніми процесами надсилання запитів на підтримку під час інцидентів до нас.
- Залежно від вашого Базового пакета, як зазначено нижче, ви можете призначити конкретних контактних осіб для реакційної підтримки, які відповідальні за створення запитів на підтримку через веб-сайт підтримки корпорації Microsoft або по телефону. Хмарні адміністратори ваших хмарних послуг можуть звертатись із запитом підтримки через портали підтримки відповідних служб.
  - Основна підтримка: до десяти (10) конкретних контактних осіб.
  - Розширена підтримка: мінімум п'ятдесят (50) конкретних контактних осіб. Ви також можете мати право на додаткових контактних осіб. Будь ласка, проконсультуйтеся зі своїм менеджером з роботи з клієнтами для отримання детальної інформації.
  - Підтримка безперервності роботи: необхідна кількість конкретних контактних осіб.
- Щодо онлайн-запитів на послуги підтримки, адміністратори Хмари (ваших хмарних служб) повинні надсилати запити на підтримку через відповідний онлайн-портал служби підтримки.
- При надсиланні запиту про надання послуг ваші контактні особи з реакційної підтримки повинні мати загальне розуміння проблеми, що виникла, і допомогти відтворити проблему, щоб допомогти Microsoft виконати діагностику та класифікувати проблему.

Ці контактні особи також повинні мати знання щодо продуктів Microsoft, для яких надається підтримка, та вашого середовища Microsoft, допомагати у розв'язанні системних проблем і сприяти Майкрософт в аналізі та розв'язанні запитів на послуги.

- Під час надсилання запиту на обслуговування ваші контактні особи з реактивної підтримки можуть бути зобов'язані на нашу вимогу виконати дії щодо визначення та вирішення проблем. До таких заходів може належати мережеве трасування, збирання повідомлень про помилки, відомостей про конфігурації, змінення конфігурацій продуктів, інсталяція нових версій або нових компонентів програмного забезпечення чи модифікація процесів.
- Ви погоджуєтеся разом із нами скласти план використання послуг залежно від придбаних послуг.
- Ви погоджуєтеся повідомляти нас про будь-які зміни стосовно конкретних контактних осіб, призначених у Робочому замовленні.
- Ви несете відповідальність за створення резервних копій своїх даних і відновлення втрачених або змінених файлів після катастрофічних неполадок. Ви також несете відповідальність за впровадження процедур, необхідних для захисту цілісності та безпеки вашого програмного забезпечення та даних.
- Ви погоджуєтеся за можливості брати участь в опитуваннях щодо рівня задоволеності клієнтів, які ми час від часу можемо проводити стосовно послуг.
- Ви зобов'язані сплачувати будь-які фактичні витрати на проїзд і проживання, понесені вашими працівниками або підрядниками.
- Менеджер SDM може попросити вас виконати інші обов'язкові дії, пов'язані з придбаною послугою.
- Якщо під час отримання цієї підтримки ви користуєтеся хмарними послугами, необхідно придбати або мати існуючу підписку або план даних для відповідної онлайн-послуги.
- Якщо ви отримуєте розширену підтримку або підтримку безперервності роботи, ви повинні надсилати запити на профілактичні послуги, а також розширені рішення чи послуги разом із будь-якими необхідними/відповідними даними не пізніше ніж за 60 днів до дати закінчення дії відповідного Робочого замовлення.
- Якщо ви отримуєте розширену підтримку або підтримку безперервності роботи, ви погоджуєтеся надати нашій команді з надання послуг, яка повинна перебувати на об'єкті, відповідний доступ до телефону та високошвидкісного Інтернету, а також можливий доступ до ваших внутрішніх систем та інструментів діагностування.

© 2021 Корпорація Microsoft (Microsoft Corporation). Усі права захищено. Будь-яке використання або розповсюдження цих матеріалів без прямого дозволу корпорації Microsoft суворо заборонено.

Microsoft і Windows є зареєстрованими торговельними марками корпорації Microsoft (Microsoft Corporation) у Сполучених Штатах і/або інших країнах.

Назви справжніх компаній і продуктів, наведені в цьому документі, можуть бути торговельними марками їхніх відповідних власників.