

Корпоративні послуги Майкрософт

Опис послуг із
підтримки та консультаційних
послуг

Вересень 2022 р.

Зміст

1	Про цей документ.....	2
2	Послуги з підтримки.....	3
	2.1 Як придбати.....	3
	2.2 Опис послуг.....	4
	Профілактичні послуги.....	4
	Реакційні послуги.....	9
	Керування наданням послуг.....	13
	2.3 Розширені послуги та рішення.....	15
	Розширена спеціальна технічна підтримка.....	15
	Оперативне реагування Azure.....	17
	Управління подіями Azure.....	18
	Рішення Office 365 Engineering Direct.....	23
	Підтримка з розробки.....	23
	Підтримка для вирішення критично важливих завдань.....	23
	2.4 Підтримка для багатьох країн.....	24
	Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн.....	24
	Спосіб придбання.....	24
	Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн.....	25
	2.5 Додаткові умови та положення.....	26
	2.6 Ваші обов'язки.....	28

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 з питань послуг корпорації «Майкрософт». Набір доступних послуг може змінюватися.

2 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 7 днів на тиждень з усунення проблем, яка забезпечує швидке реагування з метою скорочення часу простою

2.1 Як придбати

Послуги підтримки можна придбати в рамках базового пакету, куди входить 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.

Позиція	Опис
Базовий пакет	<p>Комплекс профілактичних і реакційних послуг та послуг із керування наданням, що підтримують продукти та (або) Онлайнні служби корпорації «Майкрософт», які використовуються у вашій організації. Послуги доступні у формі Розширеного («А») пакету та Пакету підтримки безперервності роботи («Р»), представлених у 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 з підтримки, включаючи профілактичні послуги, які ви можете включити у свій Базовий пакет протягом терміну дії вашого 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</p>

пакет протягом терміну дії свого Робочого замовлення, у цьому розділі також позначено символом «+».

Підтримка для багатьох країн

За допомогою Підтримки для багатьох країн ви можете отримати підтримку в багатьох Місцях підтримки, як описано у вашому Робочому замовленні (або Робочих замовленнях).

2.2 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.

Профілактичні послуги

Профілактичні послуги допомагають запобігати виникненню проблем у вашому середовищі Microsoft. Вони плануються для забезпечення доступу до ресурсів та надання послуг протягом терміну дії відповідного Робочого замовлення. Профілактичні послуги доступні, як зазначено нижче або у вашому Робочому замовленні. Можливість надання на об'єкті може бути доступною не для всіх служб і не в усіх регіонах. Якщо послуга не продається явно як послуга на об'єкті, надання буде здійснюватися дистанційно, якщо інше не погоджено в письмовій формі, а також за додаткову плату.

Послуги з планування

Типи послуг із планування	Пакет	
	A	P
Перевірка концепції	+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

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.

Послуги з підтримки при запровадженні

Типи послуг із підтримки при запровадженні	Пакет	
	A	P
Послуги з адаптації	+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

Послуги з адаптації: Безпосереднє залучення фахівця корпорації «Майкрософт» 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	
	A	P
Оцінка за запитом	✓	✓
Програма оцінювання	+	+
Оцінювання в режимі офлайн	+	+
Профілактичний моніторинг	+	+
Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або «POP»)	+	+
Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга)	+	+

✓ — 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 корпорації «Майкрософт». Оцінка за запитом підтримує не всі технології. Для використання послуги оцінки за запитом необхідна активна служба Azure з адекватним захистом пам'яті. Корпорація «Майкрософт» може надати допомогу з початкового налаштування служби. Крім того, за додаткову плату ви можете найняти виїзного (на строк до двох днів) або віддаленого фахівця корпорації «Майкрософт» (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 корпорації «Майкрософт» відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Провівши відповідну оцінку, ресурс корпорації «Майкрософт» працюватиме безпосередньо з вами, щоб усунути ймовірні проблеми, і підготує звіт із технічною оцінкою вашого середовища, який може включати план усунення недоліків.

Оцінювання в режимі офлайн: Автоматизована оцінка впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних через віддалене підключення або фахівцем корпорації «Майкрософт» на вашому об'єкті. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації «Майкрософт» 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 налаштування 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 корпорації «Майкрософт». Аналіз здійснюється фахівцем корпорації «Майкрософт» на об'єкті клієнта або дистанційно.

Програма оцінювання ризиків і справності «Risk and Health Assessment Program» як послуга (RAP як послуга): Автоматизоване оцінювання впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних віддалено. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації «Майкрософт», 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	
	A	P
Послуги із впровадження		+
Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення	+	+
Керування ІТ-послугами	+	+
Послуги з безпеки	+	+

+ — 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 корпорації «Майкрософт». 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 корпорацією «Майкрософт».

Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення: Послуги, які допоможуть вашому персоналу збирати, розгортати й підтримувати програми на основі технологій корпорації «Майкрософт».

Аналітика послуг для розробників: Щорічна оцінка ваших процедур із розробки програм покликана надати клієнтам рекомендовані поради щодо розробки програм і рішень на платформах корпорації «Майкрософт».

Підтримка з розробки: Надання допомоги у створенні та розробці програм на платформі корпорації «Майкрософт», які включають технології корпорації «Майкрософт». Вона базується на інструментах і технологіях для розробників корпорації «Майкрософт» і продається як певна кількість годин, зазначена в Робочому замовленні.

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 форматі 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 плату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

Послуги з безпеки: Портфель рішень корпорації «Майкрософт» 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	
	A	P
Навчання за запитом	✓	✓
Вебтрансляції	✓	✓
Сесії передачі знань	+	+

Типи навчальних послуг	Пакет	
	A	P
Семінари	+	+

✓ — Входить у склад 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 корпорацією «Майкрософт».

Вебтрансляції: Доступ до навчальних сесій, що проводяться корпорацією «Майкрософт» наживо через Інтернет та присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт».

Сесії передачі знань: Короткі інтерактивні послуги, зазвичай одноденні сесії, присвячені продуктам і підтримці у форматі лекцій і демонстрацій, які фахівці корпорації «Майкрософт» проводить особисто або в режимі онлайн.

Семінари: Фахівець корпорації «Майкрософт» особисто або в онлайн-режимі проводить навчальні технічні сесії поглибленого рівня, присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт». Семінари можна придбати з розрахунку на одного слухача або як спеціальний продукт для вашої організації, як зазначено в Робочому замовленні. Семінари заборонено записувати без прямого письмового дозволу корпорації «Майкрософт».

Додаткові профілактичні послуги

Види додаткових профілактичних послуг	Пакет	
	A	P
Індивідуальні профілактичні послуги (послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги)	+	+
Технологічний консультант із підтримки		✓
Профілактичний акселератор	+	+
Спеціальна технічна підтримка	+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

Індивідуальні профілактичні послуги: Спільний із нашим ресурсами проект із надання послуг під особистим керівництвом клієнта або в режимі 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 корпорації

«Майкрософт». Ця послуга може включати план та технічні вказівки, розроблені з урахуванням середовища та бізнес-цілей клієнта.

Профілактичний акселератор: Сервіс Microsoft, керований ресурсами, включає комплекс заходів, які допоможуть вам досягти технічних або бізнес-результатів на основі цілей щодо усунення ризиків під час розгортання, збільшення доступності або оптимізації продуктивності рішення. Використовуючи програмний підхід, ресурс Microsoft визначить набір заходів, необхідних для залучення, які можуть з-поміж іншого включати аналіз відповідності прогалин, впровадження, оптимізацію, передачу знань, валідацію проекту та план впровадження.

Спеціальна технічна підтримка (DE): Спеціально підібрані та орієнтовані на результат рішення, засновані на рекомендованих практиках і принципах «Майкрософт», які допомагають пришвидшити час отримання цінності. Із вашою командою тісно співпрацюватиме провідний експерт, який надаватиме широкі технічні вказівки та за потреби залучатиме інших експертів «Майкрософт», аби допомогти із розгортанням та (або) оптимізацією ваших рішень «Майкрософт». Включає послуги, які охоплюють від оцінювання та планування, до підвищення кваліфікації та проектування, налаштування та впровадження.

Інші профілактичні послуги	Пакет	
	A	P
Профілактичні кредити	+	+

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 з питань послуг корпорації «Майкрософт». Коли ви виберете доступну додаткову послугу, ми віднімемо її вартість від вашого балансу кредитів та округлимо його до найближчої одиниці.

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 корпорації «Майкрософт» та онлайн-ових служб, якщо інше не зазначено в Робочому замовленні. Уся реактивна підтримка надається віддалено.

Типи реакційних послуг	Пакет	
	A	P
Консультаційна підтримка	✓	✓

Типи реакційних послуг	Пакет	
	A	P
Підтримка з вирішення проблем	✓	✓
Керування послугами реакційної підтримки	✓	✓
Аналіз першопричин	+	+
Додаткове керування послугами реакційної підтримки	+	+
Продовжена підтримка Виправлень	✓	✓

✓ — Входить у склад 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 передачу знань для допомоги в розгортанні та упровадженні технологій корпорації «Майкрософт» 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 корпорації «Майкрософт», в тому числі пошук та усунення проблеми з певними ознаками, повідомлення про помилку або функціональність, яка працює не так, як належить продуктам корпорації «Майкрософт». 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 «Майкрософт» докладно описано в таблицях «Реагування на інциденти» нижче. Термін «Перша відповідь на виклик» визначається як початковий неавтоматичний контакт телефоном або електронною поштою

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.

Ступінь критичності інциденту визначає рівні реагування корпорації «Майкрософт» і орієнтовний час першого реагування, а також ваші обов'язки. Ви повинні визначити рівень впливу на комерційну діяльність вашої організації, і після сумісного обговорення корпорація «Майкрософт» 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 розширеної підтримки

Розширена підтримка	Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
Стандартні наслідки для бізнесу	<ul style="list-style-type: none"> Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю Необхідне реагування протягом чотирьох годин 	<ul style="list-style-type: none"> Перша відповідь протягом чотирьох годин або менше в робочий час¹ Надання підтримки лише протягом робочого часу¹ Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень за запитом² 	<ul style="list-style-type: none"> Точна контактна інформація ініціатора запиту Відповідь протягом 24 годин Якщо ви запитали цілодобову підтримку 7 днів на тиждень — надання вами відповідних ресурсів для забезпечення такої підтримки²
Критичні наслідки для бізнесу	<ul style="list-style-type: none"> Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи Необхідне реагування протягом однієї години 	<ul style="list-style-type: none"> Перша відповідь протягом однієї години або менше Призначення Антикризових фахівців по закінченню 1 години Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень² 	<ul style="list-style-type: none"> Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень² Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин

¹ 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.

² 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
Стандартні наслідки для бізнесу	<ul style="list-style-type: none"> Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча 	<ul style="list-style-type: none"> Перша відповідь протягом чотирьох годин 	<ul style="list-style-type: none"> Якщо ви запитали цілодобову підтримку 7 днів на тиждень — надання

Підтримка безперервності роботи	Серйозності і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
	<p>діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю</p> <ul style="list-style-type: none"> • Необхідне реагування протягом чотирьох годин 	<p>або менше в робочий час¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Надання підтримки лише протягом робочого часу¹ • Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень за запитом² 	<p>вами відповідних ресурсів для забезпечення такої підтримки²</p>
Критичні наслідки для бізнесу	<ul style="list-style-type: none"> • Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи • Необхідне реагування протягом 30 хвилин 	<ul style="list-style-type: none"> • Перша відповідь протягом 30 хвилин або менше • Призначення Антикризових фахівців через 30 хвилин або менше • Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень² • Доступ до досвідчених фахівців Microsoft і термінова ескалація ситуації до груп розробки продуктів Microsoft³ • Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби 	<ul style="list-style-type: none"> • Необхідний контакт з вашим вищим керівництвом за нашим запитом • Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень² • Швидкий доступ і реагування

¹Робочий 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.

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

³Доступно 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:

Згідно з таблицями реагування на інциденти вище, для інцидентів зі стандартними наслідками для бізнесу 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 бізнесу 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.

Аналіз першопричин: Якщо ви окремо запитаете про це до закриття інциденту, ми проведемо структурований аналіз можливих причин виникнення одного інциденту або серії пов'язаних проблем. Ви будете зобов'язані надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад файли журналів, трасування мережі або інші діагностичні дані. Аналіз першопричин можна виконувати лише для певних технологій корпорації «Майкрософт». Крім того, за нього може стягуватися додаткова плата.

Додаткове керування послугами реакційної підтримки: Ви можете придбати додаткові години для Керування послугами реакційної підтримки. Фахівці будуть працювати віддалено та надаватимуть послуги в робочий час у часовому поясі, про який погоджено письмово. Такі послуги надаються англійською мовою та можуть надаватися мовою вашої організації, якщо це можливо. Ця послуга надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт».

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.

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	
	A	P
Реалізація організації клієнтів	✓	✓
Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки корпорації «Майкрософт»	✓	✓
Розробка і керування програмою	✓	✓
Інтеграція Об'єднаних послуг підтримки	✓	✓
Програма успішності хмарних рішень	✓	✓
Керування відносинами з вищим керівництвом	✓	✓
Додаток із керування наданням послуг	+	+
Керування наданням послуг на об'єкті	+	+

✓ — Входить у склад 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 реакційних Об'єднаних послуг підтримки.

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

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 корпорації «Майкрософт».

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 корпорації «Майкрософт» 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 в рамках попередньо обумовленого обсягу робіт, які окремо не описані в цьому документі. Ці фахівці можуть працювати дистанційно або на вашому об'єкті. Ця послуга також надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт».

Керування наданням послуг на об'єкті: Ви можете попросити про візити на об'єкт вашого менеджера-консультанта з роботи з клієнтами, що може вимагати додаткової оплати з розрахунку на один візит. Ця послуга надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт». У разі надання послуг на об'єкті застосовуватимуться наведені нижче обмеження.

2.3 Розширені послуги та рішення

На додаток до послуг, що надаються в рамках Базового пакету або в рамках додаткових послуг, ви можете придбати такі необов'язкові розширені послуги та рішення. Розширені послуги та рішення доступні за додаткову плату та можуть бути визначені в Додатку, на який є посилання в Робочому замовленні.

Послуга	Пакет	
	A	P
Розширена спеціальна технічна підтримка	+	+
Швидке реагування	+	+
Управління подіями Azure	+	+
Рішення Office 365 Engineering Direct	+	+
Підтримка з розробки	+ ¹	+ ¹
Підтримка для вирішення критично важливих завдань	+	+
Послуги із забезпечення кібербезпеки	+	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

+¹ — Додаткова послуга, доступна в обмеженій максимальній кількості годин.

Розширена спеціальна технічна підтримка

Розширена спеціальна технічна підтримка (EDE): Спеціальна послуга, яка забезпечує широку та постійну технічну взаємодію з клієнтами зі складними сценаріями. Ця пропозиція спрямована на задоволення потреб і надання відповідних результатів клієнту шляхом призначення спеціального

інженера з технічної підтримки, який добре знає середовище або рішення та підтримує бізнес-цілі клієнта, зокрема шляхом оптимізації, впровадження або підтримки робочого навантаження.

Послуги EDE можна придбати як попередньо визначені пропозиції або як блок індивідуальних годин, які можна використати для надання певних профілактичних послуг.

У разі купівлі годинами час надання послуги EDE потім стягується із загальної кількості придбаних годин по мірі використання та надання послуги.

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

Основні напрямки діяльності у межах підтримки EDE:

- 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 корпорації «Майкрософт», що підтримуються
- Визначення першопричин повторюваних інцидентів і надання рекомендацій для запобігання виникненню неполадок у визначених технологіях корпорації «Майкрософт» у майбутньому

Незалежно від способу придбання EDE 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 корпорації «Майкрософт» для підтримки EDE. Якщо строк дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу EDE буде припинено в ту саму дату.
- Послуги EDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів).
- Послуги EDE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій Майкрософт, погоджених із вами та зазначених у вашому Замовленні на виконання робіт.
- Послуги EDE надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Робочого замовлення.

Оперативне реагування Azure

Оперативне реагування Azure: Оперативне реагування Azure забезпечує прискорену реакційну підтримку ваших хмарних служб шляхом направлення інцидентів із підтримкою на розгляд технічним експертам та, за потреби, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування хмарних послуг.

Щоб отримати послугу Оперативного реагування Azure на проблеми з вашими компонентами Майкрософт Azure, необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Ваші запити на підтримку з вирішення проблем будуть спрямовуватися безпосередньо в чергу підтримки Оперативного реагування Azure, 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 Оперативного реагування Azure несе основну цілодобову відповідальність за інциденти.

Якщо ви використовуєте компоненти Azure, то можете переглянути час надання підтримки з вирішення проблем в таблиці нижче. Цей час має більший пріоритет, ніж будь-який очікуваний час реагування згідно з Базовим пакетом. Оперативне реагування Azure не стосується Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base for M365 або Microsoft Mesh.

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

Оперативне реагування Azure, що обумовлюється рівнем серйозності та ситуацією	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹</p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт»²</p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>

Оперативне реагування Azure, що обумовлюється рівнем серйозності та ситуацією	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>хмарних послуг корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

¹ Можливо, нам необхідно буде 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

² Підтримка з вирішення проблем в рамках Оперативного реагування Azure надається лише англійською та японською мовами.

Управління подіями Azure

Управління подіями Azure («АЕМ»): АЕМ забезпечує розширену підтримку до, під час і після критичних бізнес-подій клієнта.

Критична бізнес-подія, яка охоплюється цією пропозицією, визначається як короткий, очікуваний клієнтом період значного впливу на бізнес та (або) пікового попиту для клієнта, що вимагає вищих рівнів доступності та продуктивності служб. Критичні бізнес-події можуть отримувати до 5 календарних днів послідовного охоплення: клієнти можуть придбати стільки критичних бізнес-подій, скільки потрібно, щоб вони тривали безперервно та покривали весь період очікуваного попиту, якщо він триватиме більше 5 послідовних календарних днів.

Управління подіями Azure залежить від наявності ресурсів. Щоби дізнатися про доступність, зверніться до вашого менеджера з роботи з клієнтами. Підтримка надаватиметься лише стосовно критичних бізнес-подій, які були заплановані заздалегідь і підтвержені письмово принаймні за 8 календарних тижнів до початку події, якщо «Майкрософт» не погодиться на інше. «Майкрософт» може на власний розсуд зменшити обсяг оцінювання перед подією, якщо вона вирішить прийняти подію з меншим повідомленням.

У межах АЕМ передбачається підтримка критичних бізнес-подій, які пов'язані з основними службами Microsoft Azure. Кожна подія охоплює одне рішення Azure. Якщо підтримки потребує кілька рішень Azure, клієнт повинен придбати додаткові події. Рішення Azure визначається як набір підписок і ресурсів Azure, які пов'язуються зі спільним бізнес-результатом для надання клієнтам продуктів або послуг. «Майкрософт» оцінить рішення клієнта протягом періоду оцінювання перед подією та повідомить клієнта про виявлені ризики у письмовій формі.

В межах заходів, що передують події, Microsoft повинна:

- Оцінити й ознайомитися з вашим рішенням
- Визначити можливі проблеми та ризики, що впливають на тривалість роботи та стабільність
- Виконати перевірку ефективності роботи та стійкості на платформі Azure

«Майкрософт» надасть письмову документацію щодо результатів свого оцінювання, зокрема щодо дій для пом'якшення можливих ризиків, які впливають на час безвідмовної роботи та стабільність.

Щодо хмарних рішень Azure, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, слід надсилати через портал Microsoft Azure, включно з AEM в описі випадку

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на виклик за 15 хвилин або менше та швидка ескалація в межах «Майкрософт»²</p> <p>Призначення антикризових фахівців через 30 хвилин або менше.</p> <p>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹</p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт» і термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме групами розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Залучення інженерів з підтримки, які знають конфігурацію вашого рішення. За необхідності, ці інженери можуть допомогти та впорядкувати процес управління інцидентами</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>		

¹ Можливо, «Майкрософт» необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати належні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

² Підтримка з вирішення проблем UEM надається лише англійською мовою

«Майкрософт» надасть звіт про будь-які випадки, які вимагають вирішення під час періоду реакційної підтримки, і забезпечить вирішення цих випадків.

Для клієнтів Microsoft Cloud for Retail:

Керування подіями для клієнтів Microsoft Cloud for Retail забезпечує розширену проактивну та реактивну підтримку під час важливих бізнес-подій клієнтів Microsoft Cloud for Retail.

Ця пропозиція передбачає підтримку подій лише для клієнтів, які придбали ліцензію на Microsoft Cloud for Retail. Ця пропозиція передбачає підтримку лише таких рішень Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (у попередній версії – назва може бути змінена), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, аналітика Azure Synapse. «Майкрософт» час від часу публікує умови використання перелічених рішень на вебсторінці <http://microsoft.com/licensing/contracts> (або сайті-наступнику, визначеному «Майкрософт»).

Критична бізнес-подія, яка охоплюється цією пропозицією, визначається як короткий, очікуваний клієнтом період значного впливу на бізнес та (або) пікового попиту для клієнта, що вимагає вищих рівнів доступності та продуктивності служб. Критичні бізнес-події можуть отримувати до 5 календарних днів послідовного охоплення: клієнти можуть придбати стільки критичних бізнес-подій, скільки потрібно, щоб вони тривали безперервно та покривали весь період очікуваного попиту, якщо він триватиме більше 5 послідовних календарних днів.

Ця пропозиція залежить від наявності ресурсів. Щоби дізнатися про доступність, зверніться до вашого менеджера з роботи з клієнтами. Підтримка надаватиметься лише стосовно критичних бізнес-подій, які були заплановані заздалегідь і підтверджені письмово принаймні за 8 календарних тижнів до початку події.

«Майкрософт» оцінить рішення клієнта протягом періоду оцінювання перед подією та повідомить клієнта про виявлені ризики у письмовій формі.

В межах заходів, що передують події, Microsoft повинна:

- Оцінити й ознайомитися з вашим рішенням, як описано вище
- Визначити можливі проблеми та ризики, що впливають на тривалість роботи та стабільність
- Виконати перевірку ефективності роботи та стійкості на платформі Azure
- Надати найкращі галузеві практики із спеціальних технічних і операційних ресурсів

«Майкрософт» надасть письмову документацію щодо результатів свого оцінювання, зокрема щодо рекомендованих дій та найкращих галузевих практик для пом'якшення можливих ризиків і усунення проблем, які впливають на час безвідмовної роботи та стабільність.

Якщо подія стосується хмарного рішення Azure, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, що стосується хмарного рішення Azure, слід надсилати через портал Майкрософт Azure, включно з AEM в описі випадку.

Якщо подія стосується хмарного рішення D365 або M365, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією для цих рішень, слід надсилати через Центр рішень, зокрема слід вибрати продукт, в якому виникла проблема, згідно з планом підтримки «Подія D365» у випадку запитів, пов'язаних із D365.

Для продуктів Azure:

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на виклик за 15 хвилин або менше та швидка ескалація в межах «Майкрософт»²</p> <p>Призначення антикризових фахівців через 30 хвилин або менше. Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹</p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт» і термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме групами розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>Залучення інженерів з підтримки, які знають конфігурацію вашого рішення. За необхідності, ці інженери можуть допомогти та впорядкувати процес управління інцидентами</p> <p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

¹ Можливо, «Майкрософт» необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати належні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

² Підтримка з вирішення проблем АЕМ надається лише англійською мовою

Для всіх інших продуктів відповіді на інциденти відповідатимуть такому:

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення.</p> <p>Необхідне негайне вирішення</p>	<p>Компоненти Azure¹</p> <p>Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Усі інші продукти та послуги - Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризисних фахівців²</p> <p>Ресурси на вашому об'єкті через 24 години (після узгодження з клієнтом)</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень³</p> <p>Термінова ескалація ситуації до груп розробки продуктів «Майкрософт»</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>- Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу: Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> <p>Необхідне реагування протягом однієї години</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризисних фахівців²</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка сім днів на тиждень²</p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<p>Рівень серйозності Б</p> <p>Помірні наслідки для бізнесу: Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю</p> <p>Необхідне реагування протягом двох робочих годин⁶</p>	<p>Перша відповідь протягом двох годин або менше</p> <p>Надання підтримки лише протягом робочого часу⁴</p>	<p>Надання відповідних ресурсів, узгоджених із заходами Майкрософт</p> <p>Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>

Рівень серйозності C	Перша відповідь протягом чотирьох годин або менше	Точна контактна інформація ініціатора запиту
Незначні наслідки для бізнесу:	Надання підтримки лише протягом робочого часу ⁴	Відповідь протягом 24 годин
		Запит по телефону або через Інтернет
Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
Функціонування з мінімальним погіршенням якості послуг або за відсутності погіршення		
Необхідне реагування протягом чотирьох робочих годин ⁶		

¹ Зазначений вище час відповіді для компонентів Azure не охоплює Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services чи Billing & Subscription Management.

² Антикризові фахівці покликані швидко вирішувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

³ Можливо, нам буде необхідно знизити рівень важливості, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

⁴ Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може децю відрізнятися у вашій країні.

Рішення Office 365 Engineering Direct

Рішення Office 365 Engineering Direct: забезпечує розширену підтримку основних робочих навантажень вашого користувача або користувачів Microsoft Office 365, що включає пріоритетний доступ до команди інженерів Office 365. Ця послуга буде доступна для зазначеного користувача чи користувачів, за додаткову плату та зазначена в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

Підтримка з розробки

Підтримка з розробки: забезпечує надання тривалої профілактичної 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 корпорації «Майкрософт».

Під час надання розширеної підтримки з розробки, ви можете отримати комплексну підтримку, яка включає хмарну архітектуру, оцінку вразливостей, рішення ALM/DevOps, життєвий цикл розвитку безпеки, огляди коду, моніторинг ефективності роботи, модернізацію програм, впровадження Інтернету речей (IoT) та керування ним, навчання та тестування. Розширена підтримка з розробки надається за додаткову плату.

Підтримка для вирішення критично важливих завдань

Підтримка для вирішення критично важливих завдань: Забезпечення підтримки вищого рівня для визначеного набору продуктів та Онлайн-ових послуг корпорації «Майкрософт», що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Робочому замовленні. Підтримка для вирішення критично важливих завдань передбачає індивідуальну програму послуг із підтримки, яка доступна за додаткову оплату та визначена в Додатку, на який є посилання в Робочому замовленні.

Послуги із забезпечення кібербезпеки: Ці послуги включають спеціалізовану допомогу, пов'язану з кібербезпекою, як в рамках реакційних, так і в рамках профілактичних послуг (далі — «Послуги з кібербезпеки»). Ці послуги допомагають зменшити ризик цілеспрямованих кібератак, краще підготуватися до кризових ситуацій, пов'язаних із безпекою, або розслідувати їх, а також забезпечити активний компроміс щодо безпеки. Послуги з кібербезпеки можуть входити в індивідуальну програму послуг із підтримки, доступну за додаткову плату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

2.4 Підтримка для багатьох країн

Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн

Разом із Об'єднаними корпоративними послугами підтримки корпорації «Майкрософт» Підтримка для багатьох країн надає вам підтримку в багатьох Місцях підтримки, як описано у вашому Робочому замовленні (або Робочих замовленнях). Опис структури Підтримки для багатьох країн:

- **Вузол:** Це Місце підтримки, де ви уклали договір на об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» у своєму Робочому замовленні. Якщо не зазначено інше, це місце стане первинним місцем вашого призначеного менеджера-консультанта з роботи з клієнтами.
- **Другорядний об'єкт:** Це Місце підтримки, яке визначене в Робочому замовленні і в якому вам надаються об'єднані корпоративні послуги підтримки корпорації «Майкрософт», відмінні від тих, що надаються в місці підтримки «Вузол», і в якому ви маєте право на Послуги, які ви придбаєте для цього місця.

Спосіб придбання

Цей Додаток SCSD описує доступні Послуги з підтримки для багатьох країн. Конкретні послуги і їх відповідна кількість, якщо застосовно, будуть зазначені у відповідному Робочому замовленні за Місцем підтримки.

Послуги, описані у цьому документі, можуть надаватися у вашому(-их) Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у Робочому замовленні для Вузла, і, залежно від випадку, призначеному(-их) Вузлом, як частина вашого договору на об'єднані корпоративні послуги підтримки корпорації «Майкрософт» із такими змінами:

- **Послуги Базового пакету:** Якщо не зазначено інше, Послуги базового пакету (які позначені як «✓») будуть доступні у ваших визначених Місцях підтримки або як призначено Місцю(-ям) підтримки Вузлом у Робочому замовленні для Вузла.
- **Реакційні послуги:** Реакційні послуги можуть надаватися віддалено в інші місця, а також до Вузла.
- **Керування наданням послуг (SDM):** Як визначено у вашому Робочому замовленні, SDM може бути доставлено до визначеного(-их) Місця (Місць) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт». Доступність послуг із SDM, включених до вашого Базового пакету, буде призначати Вузол, і ними керуватиме менеджер-консультант із роботи з клієнтами у Вузлі. Постачання SDM буде обмежено робочими годинами місця Вузла. Додаткові послуги з SDM можуть знадобитися в разі придбання додаткових послуг або розширених послуг та рішень.
 - **Додаткове SDM:** Додаткові ресурси з SDM можна придбати для Місця (Місць) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт», як зазначено в Робочому замовленні, і їх буде доставлено до визначеного Місця підтримки. Це залежить від доступності ресурсів і наведеного вище.

Доступність додаткових послуг (які визначені як «+» в таблицях з підтримки) є такою:

- **Профілактичні послуги**
 - Ви можете мати право на Профілактичні послуги, кількість яких буде зазначено у вашому Робочому замовленні і які будуть доступні в Місці(ях) підтримки, визначених у вашому Робочому замовленні, окрім Країн-винятків.
- **Послуги технічної підтримки – Аналіз першопричин:** Придбані послуги будуть доступні персоналу у визначеному(-их) Місці(-ях) підтримки.
- **Технологічний консультант із підтримки (STA):** Послуги STA будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні, окрім Країн-винятків, і підлягають умові доступності ресурсів.
- **Розширені послуги та рішення:** Усі розширені послуги та рішення можна придбати для використання в Місцях підтримки «Вузол» або «Другорядний об'єкт», окрім Країн-винятків. За умови доступності. Можуть застосовуватися інші обмеження.
- Усі інші придбані послуги підтримки будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні.

Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн

Крім умов і положень, викладених у цьому документі та у вашому Робочому замовленні, наше постачання послуг, як викладено в цьому документі, базується на таких передумовах та припущеннях:

- Ми можемо дозволити персоналу у ваших непризначених місцях підтримки віддалено брати участь у наданні Профілактичних послуг, які було придбано для Місця підтримки «Вузол» або «Другорядний об'єкт» і призначено в Робочому замовленні. Така участь буде дозволена на власний розсуд корпорації «Майкрософт».
- Профілактичними кредитами можна обмінюватися лише між Місцями підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт», зазначеними у вашому Робочому замовленні, окрім визначених. Усі обміни буде здійснено на основі поточних валют і курсів на Профілактичні кредити у відповідних Місцях підтримки. Поточні курси може надати ваш представник підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Будь-які обміни, що призведуть до виникнення дробових Профілактичних кредитів, буде заокруглено до найближчого значення. Профілактичними кредитами не можна обмінюватися з Країнами-винятками.
- Клієнт нестиме одноосібну відповідальність за будь-які податкові зобов'язання, які виникають внаслідок розподілу або обміну придбаними послугами підтримки між Місцем(-ями) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт».
- Зміни або обмін послугами, здійснені під час Терміну дії Робочого замовлення, можуть вимагати укладання письмової угоди.

- **Об'єднане виставлення рахунків:** Якщо не зазначено інше, буде складено один рахунок-фактуру на належну суму, включно з усіма Послугами для всіх Місць підтримки, вказаних у вашому Робочому замовленні. Податки нараховуватимуться на основі оцінювання Підписанта корпорації «Майкрософт» і вашого місця «Вузол». Клієнт несе одноосібну відповідальність за будь-які додаткові належні податки.
- **Виняток із правила Об'єданого виставлення рахунків:** Кожна Послуга, придбана для надання в Республіці Індії, Китайській Народній Республіці, Китайській Республіці (Тайвань), Китайській Республіці (Гонконг), Республіці Кореї, Японії, Новій Зеландії, Макау та Австралії (**всі Країни-винятки**), має мати окреме Робоче замовлення, в якому перелічуються Послуги, які мають надаватися в тому Місці підтримки. Рахунки на Послуги буде виставлено відповідному Місці підтримки, і вони включатимуть будь-які відповідні місцеві податки.

2.5 Додаткові умови та положення

Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» надаються на основі таких передумов і припущень.

- Реакційні послуги в рамках Базового пакету надаються 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.
- Реакційні послуги в рамках Базового пакету надаються англійською мовою та можуть 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 Онлайнових 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 Робочого 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 технології корпорації «Майкрософт», які відповідають нашим політикам і процедурам із захисту даних. Якщо ви вимагаєте використання технологій, не затверджених корпорацією «Майкрософт», ви розумієте й погоджуєтесь із тим, що берете на себе повну відповідальність за цілісність і безпеку ваших даних клієнта та що корпорація «Майкрософт» не бере на себе відповідальність у зв'язку з використанням таких технологій.
- Якщо ви зробите запит про скасування попередньо запланованої послуги, корпорація «Майкрософт» 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 Розширеної спеціальної підтримки (DSE) та/або відповідні компоненти Розширених послуг і 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, 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 корпорації «Майкрософт», 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, корпорація «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 Робочого замовлення про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою https://aka.ms/github_privacy, та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою https://aka.ms/github_dpa, застосовуватимуться до купівлі вами Послуг підтримки GitHub.
- У відповідних додатках може бути викладено додаткові передумови та припущення.

2.6 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 запитів на Онлайн-сервіси з 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 корпорації «Майкрософт» виконати діагностику та класифікувати проблему. Ці контактні особи також повинні мати знання щодо продуктів корпорації «Майкрософт», для яких надається підтримка, та вашого середовища

Microsoft, допомагати у розв'язанні системних проблем і сприяти корпорації «Майкрософт» в аналізі та розв'язанні запитів на послуги.

- Під час надсилання запиту на обслуговування ваші контактні особи з реакційної 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 службами, необхідно придбати або мати існуючу підписку або план даних для відповідного Онлайн-сервісу.
- 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.

© 2022 Корпорація «Майкрософт» (Майкрософт Corporation). Усі права захищено. Будь-яке використання або розповсюдження цих матеріалів без прямого дозволу корпорації «Майкрософт» суворо заборонено.

Майкрософт і Windows є зареєстрованими торговельними марками корпорації «Майкрософт» (Майкрософт Corporation) у Сполучених Штатах та (або) в інших країнах. Назви справжніх компаній і продуктів, наведені в цьому документі, можуть бути торговельними марками їхніх відповідних власників.