

# Microsoft Enterprise'i teenused

## Teenuste kirjeldus

Oktoober 2021

# Sisukord

<b>1</b>	<b>Teave selle dokumendi kohta</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Microsofti professionaalsed teenused</b>	<b>1</b>
2.1	Plaanimisteenused	1
2.2	Juurutusteenused	1
2.3	Hooldusteenused	1
2.4	Optimeerimisteenused	1
2.5	Haridusteenused	1
<b>3</b>	<b>Nõustamisteenused</b>	<b>2</b>
3.1	Ostmine	2
3.2	Kohandatud konsultatsiooniteenused	2
3.3	Pakett-konsultatsiooniteenused	3
3.4	Teenuste kirjeldus	3
3.4.1	Plaanimisteenused	3
3.4.2	Juurutusteenused	5
3.4.3	Optimeerimisteenused	5
3.5	Lahtiütlused ja piirangud	5
3.6	Teie kohustused	6
<b>4</b>	<b>Tugiteenused</b>	<b>7</b>
4.1	Ostmine	7
4.2	Pakettide kirjeldused	7
4.2.1	Ettevõtet hõlmavad paketid	7
4.2.2	Täiustatud lahendused	8
4.3	Teenuste kirjeldus	8
4.3.1	Ennetavad teenused	8
4.3.2	Teenuste osutamise haldus	11
4.3.3	Reaktiivsed teenused	13
4.4	Täiustatud teenused	15
4.4.1	Kliendipõhine tehniline tugi	15
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Kolmanda tasandi tugiteenus	17
4.5	Täiustatud lahendused	17
4.5.1	Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	17
4.5.2	Kiire reageerimine	17

4.6 Partnertoe lahendused.....	19
4.7 Ülemaailmse toe lahendused .....	19
4.8 Lisatingimused.....	20
4.9 Teie kohustused.....	22

# 1 Teave selle dokumendi kohta

Microsoft Enterprise'i teenuste kirjeldus sisaldab teavet Microsoftilt ostmiseks saadaolevate professionaalsete teenuste kohta.

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

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

## 2 Microsofti professionaalsed teenused

Microsofti professionaalsed teenused aitavad tehnoloogiainvesteeringutest kiiremini äriäärtust saavutada. Need teenused on saadaval teie tehnoloogia elutsükli plaanimise, juurutamise, hoolduse ja optimeerimise etappides ning pakuvad andme-, liikuvuse, tootlikkuse ja andmetöötluslahendusi teie ettevõttesiseses, pilve- ja hübriid-IT-taristu jaoks. Microsoft pakub ennetavaid teenuseid järgmistes kategooriates:

### 2.1 Plaanimisteenused

Plaanimisteenused pakuvad hinnanguid ja ülevaateid teie praeguse taristu, andmete, rakenduste ja turbekeskonna kohta, et aidata teil plaanida parandamist, täiendamist, migreerimist, juurutamist või lahenduse rakendamist teie soovitud tulemuste põhjal.

### 2.2 Juurutusteenused

Juurutusteenused pakuvad tehnilisi ja projekti haldusega seotud teadmisi, et kiirendada Microsofti tehnoloogialahenduste kujundamist, juurutamist, migreerimist, täiendamist ja rakendamist.

### 2.3 Hooldusteenused

Hooldusteenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse üldjuhul enne teenuse osutamist, et tagada ressursside kättesaadavus.

### 2.4 Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenused keskenduvad kliendi tehnoloogiainvesteeringu kasutamisele võimalikult optimaalselt. Need teenused võivad hõlmata pilveteenuste kaughaldust, lõppkasutaja Microsofti tootevõimaluste ülevõtmise optimeerimist ning turvalise keskkonna ja identiteedihoiaku tagamist.

### 2.5 Haridusteenused

Haridusteenused pakuvad koolitusi, mis aitavad parandada tugitöötajate tehnilisi ja tööoskusi objektid, veebi kaudu või nõudmisel teenusena.

# 3 Nõustamisteenused

Enterprise Services Consultingi teenused (nõustamisteenused) on projektipõhised tegevused, mille eesmärk on pakkuda teenuseid, mis on seotud IT-investeeringutest saadud väärtuse suurendamiseks mõeldud lahenduste plaanamise, rakendamise ja kasutuselevõttuga. Need tegevused katavad Microsofti toodete ja tehnoloogiate põhjal teenuseid digitaalse strateegia, arhitektuuri, plaanamise, täienduste, migreerimise, juurutamise, rakenduse arenduse ja andmeülevaadete lahendustes.

## 3.1 Ostmine

Nõustamisteenused on saadaval projektipõhiselt kindlaksmääratud kohandatud tegevustena või eelnevalt kindlaksmääratud pakett-teenustena allpool kirjeldatud juhtudel:

Teenus	Määratlus
Kohandatud konsultatsiooniteenused	Kohandatud tööülesanne, kus pakutakse kliendikohast teenuse ulatust, kordumatute lahenduste ajaskaalat ja/või vahekokkuvõtteid.
Pakett-konsultatsiooniteenused	Tööülesanne, mis sisaldab eelnevalt kindlaksmääratud teenusetulemeid, mis käsitlevad mitmeid üldiseid ärietsenaariume.

Selgitus:  näitab üksusi, mida võite näha oma töökäigus.

## 3.2 Kohandatud konsultatsiooniteenused

Allpool on loetletud kohandatavad teenuste lahendused. Kohandatud nõustamisteenuste ulatuse üksikasjad on toodud ära ettevõteteenuste töökäigus (ESWO) või tööavalduses (SOW).

**Rakendused ja taristu** – Pilvandmetöötlus on aluseks mis tahes organisatsiooni digitaalsele ümberkujundamisele.

Microsofti nüüdisaegsed rakendusteenused aitavad soovitud väärtusi saavutada kiiremini, vähendades samal ajal riski rakenduste moderniseerimisel ja integreerimisel ning kasutades ära pilve, et lihtsustada suhtlemist klientidega eri kanalite kaudu kõigis seadmetes.

Pilve tootlikkuse teenustega aitame organisatsioonidel plaanida, rakendada ja luua kogemusi suhtluse ja koostöö arendamiseks ning kliendisuhete süvendamiseks, et luua äriülevaateid, võimaldades organisatsioonidel võtta oma Office 365 investeeringust viimast.

**Andmed ja tehisintellekt (AI)** – Nüüdisaegsete ettevõtete põhiväärtus on suutlikkus muuta andmed konkurentsieelist loovaks tehisintellektiks.

Microsofti äriülevaadete lahendused aitavad arendajatel ja organisatsioonidel muutuda tehisintellektikesksemaks, pakkudes kõikehõlmavat järelevalvefunktsiooni, et kujutleda, rakendada ja toetada ettevõtete ning IT-organisatsioonide lahendusi, mis koostavad andmetest ülevaateid, kasutades muu hulgas Azure'i andmebaasi Power BI-d, Office'it ja SQL-i serverit.

**Ärirakendused** – Abi ühendatud andmekeskonda kuuluvate ärirakendustega, mis võimaldavad tehisintellekti ja ärianalüüsi ning toetavad ühtlasi äritegevuse jaoks oluliste funktsioonide

digiteerimist, sh müügisuhete, talentide ja inimestega seotud protsessi, toimingute ja klienditeeninduse digiteerimist.

Microsoft pakub Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagementi jaoks laias valikus nõustamisteenuseid nii müügi-, teenindus- kui ka turundusvaldkonnas, et aidata klientidel rakendada tehisintellekti igas tehingus ja muuta suhted tulusaks. Microsoft Dynamics 365 Unified Operations aitab klientidel kiiremini areneda, optimeerides toiminguid ja tehes reaajas üleilmse ulatusega andmepõhiseid otsuseid.

**Nüüdisaegne töökoht** – Tööpaiga ümberkorraldamise käigus aitab Microsoft teie töökeskkonnal muutuva ajaga sammu pidada, pakkudes samal ajal igale töötajale tulemuslikumaks tööks vajalikke töövahendeid.

Meie seadmete ja mobiilsuslahenduste nõustamisteenuste pakkumised võimaldavad äri- ja IT-juhtidel töötada välja ning rakendada tervet ettevõtet hõlmavaid mobiilsuse ja seadmete haldamise strateegiaid, mis aitavad luua tugevamaid ja rikkalikumaid sidemeid töötajate ja klientidega.

Ühtlasi integreerivad Datacenteri ja pilvetaristu teenused tehnoloogia, inimesed ja protsessi, et aidata IT-osakonnal teisendada andmekeskused strateegiliseks ärivaraks, mis on kohandatud nende äri vajaduste kohaselt. Koos turbe- ja identiteediteenustega pakume ka strateegiaid ja lahendusi, mis aitavad klientidel kaitsta IT-taristut, rakendusi ning andmeid sisemiste ja väliste ohtude eest.

### 3.3 Pakett-konsultatsiooniteenused

Microsoft pakub konsultatsiooniteenuseid mitmete tavaliste äri stsenaariumite jaoks, mis põhinevad kogemustel, mis on saadud Microsofti toodete, tehnoloogia ja protsesside plaanimisel, juurutamisel ning kasutuselevõtmisel. Allpool loetletud teenuseid pakutakse eelnevalt kindlaksmääratud ulatusega töödena, millel on kindel kestus ja hind.

### 3.4 Teenuste kirjeldus

#### 3.4.1 Plaanimisteenused

🔗 **Arhitektuuriteenused:** Teie võrguteenuste kasutuselevõtu eesmärkide hinnang, mis pakub juhtnööre, plaanimis- ja parandamisvõimalusi. See hinnang aitab teie meeskondade tööd ja keskkonda paremini ühtlustada võrguteenuste arhitektuuri parimate tavadega.

**Digitaalne nõustamisteenuste programm:** digitaalsed nõustamisteenused pakuvad digitaalsel teel nõustajatele põhjalikke teadmisi tegevusala ja ettevõtluse kohta ning Microsofti kogemusi ja strateegiaid, mis aitavad organisatsioonidel täita oma digitaalseid püüdlusi. Klientidega partnerlussuhtesse astuvad digitaalsel teel nõustajad edendavad muutumise programmi ja aitavad luua digitaalset ettevõtet.

Digitaalseid nõustamisteenuseid saab osta u 200, 400, 800 ja 1600 tööülesande tundi sisaldava paketina koos osalise või täistööajaga nõustajaga. Microsofti teenuste osutamise meeskond, mis hõlmab ka Microsofti tippteeninduskeskuste töötajaid, täiendavad teenust asjakohase vilumusega või pakuvad nõuandeid soovituslike tavade ja spetsiaalseid juhiseid Microsofti tehnoloogiate kohta.

Samuti on saadaval järgmised digitaalse nõustamisteenuse tööülesannete paketid:

⇒ **Digitalse nõustamise digitaalse valmiduse paketid:** Digitaalsel teel nõustaja juhitud tööülesanne, mis keskendub ärikujundusele ja muutumise protsessile, et edendada digitaalset ümberkujundamist kliendi arenevate ärimudelite osana.

⇒ **Kontseptsioonitööend:** tegevus, mis pakub tööendeid, mida klient saab kasutada pakutava tehnilise lahenduse teostatavuse hindamiseks. Tööendid võivad olla toimivate prototüüpide, dokumentide ja kavandite kujul, kuid need pole tavaliselt tootmisvalmis projektitulemid.

**Lahenduse plaanimine:** struktureeritud tegevused, mis abistavad ja juhendavad teid Microsofti tehnoloogiajuurutuste rakendamise plaanides ettevõttesiseses, pilve- ja hübriidtaristus. Nende teenuste hulka võib kuuluda ka teie Microsofti tehnoloogia kujunduse, turbe, IT-toimingute või muutuste halduse hinnang, et aidata teil plaanida tehnilise lahenduse rakendamist soovitud tulemuste saavutamiseks. Teenuse kokkuvõttena võite saada aruande, mis sisaldab tehnilist hinnangut ja lahenduse rakendamise kava.

⇒ **Arendusriistade juurutamise plaanimisteenused (DTDPS):** loodud selleks, et aidata organisatsioonidel tõhusalt plaanida Visual Studio juurutusi. Neid tegevusi saab kasutada selleks, et aidata töötada välja juurutusplaani ja strateegiad Visual Studio kasutuselevõtuks.

⇒ **Azure'i juurutamise plaanimisteenused avaliku pilve jaoks (AZDPS):** mitmepäevased tegevused, mis hõlmavad koolitamist, demonstratsioone ja juurutuse plaanmist. Nendes võidakse keskenduda Azure'i salvestuslahenduste aktiveerimisele, rakenduste migreerimisele Microsoft Azure'i taristuteenustesse, ettevõtte mobiilsuse rakendamisele, Microsofti operatsioonihalduse komplekti rakendamisele või arendus- ja katsestsenaariumide rakendamisele Microsoft Azure'i virtuaalmasinates.

⇒ **Töölauajuurutuse plaanimisteenused (DDPS):** juurutamise plaanimisteenused, mis pakuvad erinevaid plaanmistööriistu ja eelnevalt kindlaksmääratud tegevusi, mis aitavad juurutada Office 365, Office'it või Windowsi.

⇒ **Dynamicsi juurutamise plaanimisteenused (DYDPS):** plaanimisteenused Microsoft Dynamics CRM-i (Customer Relationship Management, kliendisuhete haldus) ja Dynamics CRM Online'i rakendamiseks või täiendamiseks või ERP (Enterprise Resource Planning, ettevõtte ressursiplaanimine) lahenduse rakendamiseks Microsoft Dynamics AX-iga.

⇒ **Skype'i ärirakenduse ja Exchange'i juurutamise plaanimisteenused (S&EDPS):** loodud selleks, et aidata organisatsioonidel plaanida Skype'i ärirakenduse või Exchange'i juurutusi. Need teenused aitavad plaanida ja juurutada Microsoft Skype'i ärirakenduse või Microsoft Exchange'i arhitektuurseid ja tegevuslikke külgi.

⇒ **Privaatpilve halduse ja virtualiseerimise juurutamise plaanimisteenused (PVDPS):** mõeldud Systems Centeri, Windows Serveri ja Hyper-V tulemuslikuks juurutamiseks. Need tegevused pakuvad eri plaanimisteenuseid täienduste, migreerimise, halduse kiirendamise ja virtualiseerimise juurutamiseks ning ühendatud seadmehalduse rakendamiseks.

⇒ **SQL Serveri juurutamise plaanimisteenused (SSDPS):** teenused on saadaval mitmepäevaste tegevustena, mis keskenduvad SQL Serveri täiendamisele, SQL Server Business Intelligence'i juurutamisele ja SQL Serverisse migreerimisele.

⇒ **SharePointi juurutamise plaanimisteenused (SDPS):** need teenused keskenduvad SharePointi ja SharePoint Online'i juurutamise plaanimistevõrkudele ja võivad hõlmata Office 365 FastTracki plaanmist, projekti- ja portfelli halduse (PPM) lahenduse plaanmist ning SharePointi juurutamise plaanmist.



☞ **Kasutajakogemus:** teenused, mis võimaldavad edastada kasutajakogemust teie tegevusalade rakenduste jaoks, pakkudes teadmisi ja oskusi süžeeskeemide loomises, liikumisgraafikas, etnograafilises uuringus, isiklikus ja stsenaariumi analüüsis, UX-i strateegias ja kujunduses, visuaalses kujunduses, kasutajaliidese arenduses, kasutusvõimaluste katsetamises ja hõlbustuse kaalutlustes.

### 3.4.2 Juurutusteenused

☞ **Projekti kontroll:** teenus, mis võimaldab hallata ja saada ülevaateid teie projektist, programmist või tegevusest, et tagada edukas täideviimine.

☞ **Lahenduse arhitektuur:** teenus, mis pakub teie lahenduse jaoks arhitektuuri ja kujundust, mis põhinevad Microsofti tehnoloogiate viitearhitektuuridel.

☞ **Lahenduse tarne:** teenus, mis pakub tehnilist juurutamist, kaasa arvatud Microsofti tehnoloogiate põhjal lahenduse arendamist, konfigureerimist, migreerimist, täiendamist ja juurutamist ning integreerimist kliendi keskkonnadesse.

### 3.4.3 Optimeerimisteenused

☞ **Kasutuselevõtu teenused:** Kasutuselevõtu teenused pakuvad teenustekomplekti, mis aitab teil hinnata oma organisatsiooni võimet muuta, jälgida ja optimeerida Microsofti tehnoloogia ostmisega seotud muudatusi. See hõlmab nõustamist inimesi puudutavate muudatuste kasutuselevõtustrateegia väljatöötamise ja rakendamise kohta. Klientidel on juurdepääs kogemustele, teadmistele ja seotud Microsofti soovitatud tavadele toetuvatele vahenditele, mis toetavad kasutuselevõtu programmi.

☞ **IT-teenuste haldus:** teenusekomplekt, mis aitab teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Tänapäevaseid IT-teenusehalduse teenuseid võidakse osutada kaugühenduse kaudu või teie asukohas toimuvate nõuandeseansside või töötubade abil, mis aitavad teil tagada, et teie jälgimise, juhtumihalduse või teeninduskeskuse protsess on optimeeritud pilvepõhiste teenuste haldamiseks rakenduse või teenuse teisaldamisel pilve.

☞ **Turbeteenused:** Microsofti turbeteenuste portfoliio keskendub neljale põhivaldkonnale: pilveteenuste turve ja identiteet, mobiilsus, täiustatud teabekaitse ja turvaline taristu. Turbeteenused aitavad klientidel mõista, kuidas oma IT-taristut, rakendusi ja andmeid sisemiste ja välimiste ohtude eest kaitsta ning uuendada.

## 3.5 Lahtiütllused ja piirangud

Meie teenuste pakkumine tugineb järgmistele lahtiütlustele ja piirangutele:

- Digitaalsed nõustamisteenused hõlmavad üksnes nõustamist ja juhendamist ainult seoses Microsofti tehnoloogiate juurutamise ja kasutamisega.
- Nõustamisteenused ei sisalda tootelitsentse ja need tuleb osta eraldi.
- Digitaalsed nõustamisteenused ei sisalda toodete juurutamist, probleemide lahendamist, vigade parandamise tuge, mitte-Microsofti lähtekoodi ülevaatamist ega tehnilist ega arhitektuurilist nõustamist ülalkirjeldatud teenustest väljaspool.

- Mõne teise tootja (mitte Microsofti) lähtekoodi puhul piirduvad meie teenused binaarandmete (nt protsessitõmmiste või võrgumonitoringu andmete) analüüsiga.
- Kui Microsofti arhitektide või teenuste osutamise meeskonna töötajate kohapealsed külastused on kokku lepitud ja nende eest pole ettemaksu tasutud, esitame teile arve mõistlike reisi- ja elamiskulude eest.
- Kõiki ostetud GitHubi konsultatsiooniteenuseid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütarettevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi konsultatsiooniteenustele GitHubi privaatsusavaldust, mille leiab veebisaidilt [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ja GitHubi andmekaitse- ja turvalisuspoliitikat, mille leiab veebisaidilt [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).

### 3.6 Teie kohustused

Nõustamisteenuste edu ja meie kohustuste tulemuslikkus olenevad teie kaasatusest kogu teenusepakkumise jooksul muuhulgas järgmistest asjaoludest:

- Teie esindajate, IT-personali ja ressursside (sh riistvara, tarkvara, Interneti-ühenduvuse ja kontoriruumi) kättesaadavusest.
- Teenuste osutamise meeskonna küsitud teabe täpne, täielik ja õigeaegne esitamine.
- Juurdepääs organisatsiooni kohta käivale teabele.
- Teile määratud kohustuste õigeaegne ja tõhus täitmine.
- Teie juhtkonna õigeaegne otsuste tegemine ja heakskiitude andmine.
- Teie töötajate või alltöövõtjate reisi- ja muude kulude tasumine.

## 4 Tugiteenused

Microsoft Premier Support Services (tugiteenused) on kõikehõlmav ettevõtet toetav tugiteenuste kogum, mis aitab vähendada kulusid, suurendada tootlikkust ja kasutada tehnoloogiat, et realiseerida uusi ärivõimalusi IT elutsükli igas etapis. Tugiteenuste hulka kuuluvad järgmised teenused:

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

### 4.1 Ostmine

Tugiteenused on saadaval pakulina või individuaalsete teenustena olemasoleva klienditoe lepingu osana, kasutades ettevõtte teenuste töökäsku, nagu on allpool kirjeldatud:

Teenus	Määratlus
Ettevõtet hõlmavad paketid	Kombinatsioon teenustest, mis pakuvad tuge kõigi Microsofti toetatud kommertstoodete ja/või võrguteenuste kasutamiseks teie organisatsioonis. Saadaval on nii konfigureeritavad kui ka fikseeritud paketid.
Täiustatud lahendusepaketid	Tugiteenuste pakett, mis hõlmab kindlat Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi. Saadaval konfigureeritava pakettiga.

### 4.2 Pakettide kirjeldused

#### 4.2.1 Ettevõtet hõlmavad paketid

Ettevõtet hõlmavad paketid sisaldavad järgmist: Konfigureeritavad (kohandatud teie nõuetele vastavaks) või fikseeritud paketid (eelmääratud teenused).

#### Konfigureeritav pakett

Toepakett on kohandatav allolevate üksustega, et see vastaks teie nõudmistele.

Üksus	Saadaolevad teenused
Ennetavad teenused	Jaotises 4.3.1 „Ennetavad teenused“ kirjeldatud teenuseid saate toepaketti lisada
Teenuste osutamise haldus	Kuulub kõigisse pakettidesse.

	Teenuse osutamise mudelit ja taset saab kohandada jaotises 4.3.2 „Teenuste osutamise haldus“ kirjeldatud viisil
Reaktiivsed teenused	Jaotises 4.3.3 „Reaktiivsed teenused“ kirjeldatud teenuseid saate toepaketti lisada
Täiustatud teenused	Jaotises 4.4 „Täiustatud teenused“ kirjeldatud lisateenuseid saate toepaketti lisada

### Fixed package

Tugiteenuste algpakett üheaastase tähtajaga

Üksus	Kaasatud teenused
Ennetavad teenused	Üks „Riski- ja korrasoleku hindamise programm teenusena“
Teenuste osutamise haldus	Sisaldab põhiteenuseid, mida osutatakse jaotises 4.3.2 „Teenuste osutamise haldus“ kirjeldatud ühise mudeli kaudu
Reaktiivsed teenused	Kuni 20 tundi teenust „Probleemilahendustugi“

### 4.2.2 Täiustatud lahendused

Täiustatud lahendusepaketid hõlmavad kindlat Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi. Saadaolevad teenused on loetletud allpool.

Üksus	Kirjeldus
Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	Pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest koostatud komplektile, mis kuuluvad teie ülitähtsa(te)sse äri lahendus(tes)se ja mida on kirjeldatud jaotises 4.5.1 „Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus“
Kiire reageerimine	Pakub kiiremat reaktiivset tuge teie pilveteenuste jaoks ning seda tutvustatakse jaotises 4.5.2 „Kiire reageerimine“

### 4.3 Teenuste kirjeldus

Selles jaotises kirjeldatakse üksusi, mida kombineeritakse teie tiptasemel toepaketi koostamiseks.

#### 4.3.1 Ennetavad teenused

Ennetavad teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas. Ressursside saadavuse ja edastamise tagamiseks kohaldatava töökäsu jooksul tuleb ennetavaid teenuseid õigel ajal planida.

Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on neid täpsemalt kirjeldatud teie töökäsus.

### Plaanimisteenused

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

### Juurutusteenused

**Kasutuselevõtu teenused:** otsene lepe Microsofti ressursiga, et pakkuda juurutus-, migreerimis-, täiendamis- või funktsiooniarendusabi. See võib hõlmata abi kontseptsioonitööendi või tootmismahu plaanisel ja kinnitamisel Microsofti toodetega.

### Hooldusteenused

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

**Korrasoleku kontroll:** juurutuse hindamise ülevaade teie Microsofti tehnoloogia juurutamisest võrreldes meie soovitatud tavadega. Microsofti ressurss kavandab seisundikontrolli rakendamise koos teiega, teeb ülevaatusi, analüüsib andmeid ja lõpetamisel edastab aruande.

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

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

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

**Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena):** teie Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks kogutakse andmeid kaugkasutamise teel. Microsoft analüüsib kogutud andmeid ja loob leidudest aruande, mis sisaldab lahendussoovitusi.

**Riski- ja korrasoleku hindamise programm plussteenusena (RAP plussteenusena):** teenusena hõlmab RAP kohandatud süsteemide optimeerimise töötuba teie asukohas (kuni kaks päeva), mis keskendub paranduste plaanamisele ja teadmiste edasiandmisele.

### Optimeerimisteenused

**Kasutuselevõtu teenused:** kasutuselevõtu teenused pakuvad teenustekomplekti, mis aitab teil hinnata oma organisatsiooni võimet muuta, jälgida ja optimeerida Microsofti tehnoloogia ostmisega seotud muudatusi. See hõlmab tuge inimesi puudutavate muudatuste kasutuselevõtmisstrateegia

väljatöötamise ja rakendamise puhul. Klientidel on juurdepääs kogemustele, teadmistele ja seotud Microsofti soovitatud tavadele toetuvatele vahenditele, mis toetavad kasutuselevõtu programmi.

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

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

**Laboriteenused:** olenevalt teie geograafilisest piirkonnast võib Microsoft anda teile juurdepääsu laborile, et aidata teid Microsofti toodete arendamise, võrdluse, testimise, prototüüpide loomise ja migreerimise juures.

**Parandusteened:** otsene koostöö Microsofti ressursiga, kes tegeleb hindamisteenuses tuvastatud leidudega. Iga koostöö kestus määratakse päevades teie töökäsus ja seda pakutakse koostöös teie tehnikutega.

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

## Haridusteened

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

**Nõudel haridus:** tellimusteenus, mis annab juurdepääsu Microsofti tehnikute koostatud töötoateegi võrgukoolitusmaterjalide kogumile. Tellimusi müüakse kasutuskoha kaupa.

**Veebisaated:** Microsofti hostitud hariduslikud seansid, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel, ning mida pakutakse kaugteel võrgus. Veebisaateid saab osta osaleja kaupa või organisatsiooni jaoks mõeldud teenusena, nagu on määratud teie töökäsus.

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

**Kohandatud ennetavad teenused:** koostöö meie töötajaga teenuste osutamiseks teie korraldusel kas isiklikult või võrgus, mida pole muudel asjaoludel selles dokumendis kirjeldatud. Koostööd mõõdetakse ja tasustatakse päevade järgi. Kohandatud ennetavad teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Hooldusteened
- Optimeerimisteened

- Haridusteenused

**Kliendiabi:** kui võimalik, võidakse ennetavaid teenuseid müüa kliendiabi tundide huljana. Need tunnid saab teisendada üheks või mitmeks ülalkirjeldatud ennetavaks teenuseks kehtivate tasumääradega, mille esitab Microsofti teenuste esindaja. Pärast ennetava teenuse ajakavva lisamist lahutame vastava lähima tunnini ümardatud arvu kliendiabi tunde teie saldost, et katta igapäevane tasumäär või fikseeritud tasu teenuse eest. Kui tellisite üht tüüpi kliendiabi teenust ja soovite vahetada selle teistsuguse vastu, võite viia juba ostetud tunnid üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise halduriga kokku lepitud.

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

### 4.3.2 Teenuste osutamise haldus

#### Teenuste osutamise haldus

Kõiki Premier Supporti pakette koordineerib ja algatab teenuste osutamise haldur. Arendajatele mõeldud Premier Supporti ja arendajatele mõeldud pakette haldab rakenduse arenduse ressurss, kellel on laialdased kogemused arenduse valdkonnas ning põhjalikud teadmised arendustehnoloogia kohta. Teenuse osutamist võidakse täpsustada, võttes aluseks teenuste osutamise mudeli, teenusetaseme ja geograafilise teabe. Kui teie töökäsus pole teisiti määratud, on teenuste osutamise mudel Määratud ja teenusetase Põhiline.

#### Teenuste osutamise mudel

Üksus	Määratlus
Ühine	Tegijad: rühm kaugelasuvaid üksikisikuid
Määratud	Pakutakse osaajaga kas kohapeal või kaugkasutusega ning tegija on nimetatud üksikisik, kes teenindab ka teisi Microsofti tiptasemel klienditoe kliente
Suunatud	Pakutakse kas kohapeal või kaugkasutusega ning tegija on nimetatud üksikisik, kes tegeleb ainult ühe Microsofti tiptasemel klienditoe kliendiga

#### Teenusetase

Üksus	Määratlus
Põhiline	Hõlmab üldist koordineerimist, teenuse tutvustust, teenuse osutamise plaanimist, teenuse ülevaateid, olulisi nõuandeid turbe kohta, juhtumihaldust, kriisihaldust, teabeteenuseid ja teenusetellimuse haldust
Standardne	Hõlmab kõiki põhiteenuseid ja algset hindamist ning paranduste plaanimist

Üksus	Määratlus
Laiendatud	Hõlmab kõiki standardteenuseid ja teadlikkust Microsofti toote/võrguteenuste elutsüklilist, juhtumi trendianalüüsi ja nõustamist ning protsessijuhiseid

### Ulatuse üksikasjad

Järgmised lisateenused on saadaval klientidele, kes ostavad teenuse osutamise taseme Põhiline:

**Teenuse tutvustus:** tipptasemel klienditoe teenuste ülevaade, sh ennetavate teenuste valiku ja plaanimise selgitus ning abistavate reaktiivsete toetaotluste logimise ja olemasolevate töövahendite kasutamise demonstreerimine.

**Teenuse osutamise kavandamine:** Premier Supporti teenused hõlmavad kohandatud teenusepaketti, millega määratakse, kuidas ja millal teenuseid kasutatakse, tehes koostööd teie meeskonnaga teie äri ja IT prioriteetide saavutamisel, sh teie pilveteekonnal.

**Teenuse ülevaated:** vaatame pidevalt üle möödunud ajavahemiku teenused, anname teile teada, mida on tehtud ja täiustatud, vaatame üle teie tagasiside ja arutame mis tahes vajalikke toiminguid või kohandusi. Need ülevaated võivad koosneda standardsetest olekuraportitest ja virtuaalsetest või kohapealsetest olukorraloosolekutest (kui kohapealsed külastused on lubatud).

**Oluline turbealase klienditoe nõustamine:** oluliste Microsofti turvabülletäänide teatis. Kui teil on kliendipõhine või sihtotstarbeline teenuste osutamise haldur, aitab ta teil hinnata selle teabe mõju teie IT-taristule.

**Juhtumihaldus:** meie teenuste osutamise meeskonna ülevaade toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja et tagada toe hea kvaliteet. See võib hõlmata juhtumitele reageerimise plaane, peamise kontaktisiku määramist, kes vastutab teabeedastuse eest juhtumite ajal, ja algpõhjuste analüüsi hõlbustamiseks pärast juhtumit. Kui pakute võrguteenuseid, võib see hõlmata juhtumi põhjuse kokkuvõtet ja teenindustaseme lepingut (SLA).

**Kriisihaldus:** ööpäevaringne vastutus probleemide eest ja teie teenuste osutamise meeskonna suhtlus olukordades, mis avaldavad ettevõttele olulist mõju.

**Teabeteenused:** uudiskirjade, veebisaitide ja ressursside pakkumine teie keskkonna jaoks asjakohaste Microsofti toodete ja teenuste abil. Võib hõlmata Microsofti tehnoloogiate ja tõrkeotsingu tööriistade tuge ja kasutusjuhiseid ning viiteid teabebaasi artiklitele.

**Teenuse tellimuse haldus:** võrguteenuseid pakkuvate klientide puhul aitab Microsofti ressurss võrguteenuse tellimusega seotud probleemide suurenemise korral ja vastab arvelduse, konto ettevalmistuse ning SLA krediidiga seotud küsimustele.

Standardtaseme ostnud kliendid saavad Põhilise taseme teenused ja lisaks järgmised teenused:

**Algne hindamine:** avastuse hindamine teie IT-toimingute keskkonnas teenuse vajaduste tuvastamiseks, mis aitab teil koostada reaalse plaani soovitud IT-toimingute oleku saavutamiseks. Võrguteenuseid pakkuvate klientide puhul võib teenuste osutamise haldur korraldada ettevõttesisese taristu analüüsi, mis on kasutajatele vajalik võrguteenusega ühenduse loomiseks. Samuti töötab teenuste osutamise haldur teie personaliga, et dokumenteerida teie ühenduvust mõjutada võivaid ohte ja soovitada võimalikke abinõusid.



**Paranduste plaanimine:** parandamiseks vajalike toimingute konsolideerimine ennetavate hindamiste leidude põhjal. Need leiud dokumenteeritakse parandusnõuannetena koos seotud parandustega teie teenusepakettis. Järeltegevused toimuvad plaanitud teenuse ülevaadete kaudu.

**Kohapealne teenuste osutamise haldus:** saadaval on teenuse osutamise halduri kohapealsed külastused ja iga külastusega võib kaasneda lisatasu. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

Laiendatud taseme ostnud kliendid saavad Põhilise ja Standardtaseme teenused ja lisaks järgmised teenused:

**Juhtumi trendianalüüs ja nõustamine:** juhtumite ajaloo üks või mitu ülevaadet, mis keskenduvad meie süsteemidesse logitud ja mis tahes toetatud Microsofti tehnoloogiaid hõlmavate äri seisukohast suure tähtsusega juhtumite mõjule inimestele, protsessidele ja tehnoloogilistele aspektidele. Ülevaate tulemuseks on soovitusel toimingute parandamiseks, inimeste valmisolekuks või tehnoloogiamuudatusteks, mis keskenduvad kõik IT-toimingutega seotud kulude vähendamisele.

**Protsessijuhised:** esitatakse põhiteavet soovituslike protsesside kohta.

### 4.3.3 Reaktiivsed teenused

Reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid vajaduse korral ja need võivad hõlmata mis tahes segu järgmistest teenustest:

**Tugi probleemide lahendamiseks (PRS):** abi Microsofti toodete kasutamise ajal ilmnevate konkreetsete sümptomitega probleemide korral, sh konkreetse probleemi, veateate või sihtotstarbeliselt mittetöötava funktsiooni tõrkeotsing. Juhtumite tähtsusastme määratlusi, Microsofti algset eeldatavat reageerimisega ja esitamise nõudeid on kirjeldatud jaotises „[Tabel: juhtumitele reageerimine.](#)”

PRS-i eest esitatakse arve tundide põhjal ja tunnid arvestatakse maha töökäskudes kehtestatud ettemakstud tundidest, välja arvatud juhul, kui me tuvastame, et probleemi tingis programmiviga tootes, millele kehtib tavatugi. Kui kasutate konkreetse probleemi lahendamise jooksul ära kõik ettemakstud tunnid, esitame teile tasumata jäänud osa eest arve ja te peate PRS-i tunde juurde ostma, enne kui reageerime uutele juhtumitele. Teie soovi korral teeme koostööd muude tehnoloogiamüüjatega, aidates lahendada keerukaid mitme müüja toodete vastastikuse kasutamise probleeme, kuid muud tootjad vastutavad oma toote toe eest ise.

Võrguteenuste jaoks pakutakse vajaduspõhist probleemide lahendamise tuge (PRS). Ostetud PRS-i tunde ei arvestata maha selliste juhtumite korral, mis on avatud nende tehnoloogiate viga korral.

Tugiteenuseid ja tooteid, mis ei kuulu kohaldatava veebiteenuste tugiportaali alla, hallatakse Microsoft Services veebiportaalis.

Teenuste osutamise haldust kasutatakse ühtmoodi kõikide probleemilahendamise taotluste puhul

Juhtumi raskusaste määrab Microsofti reageerimise taseme, algsed eeldatavad reageerimisajad ja teie kohustused. Teil tuleb kirjeldada ärimõju teie organisatsioonile, misjärel peab Microsoft meiega nõu ja määrab sobiva raskusastme. Võite taotleda raskusastme muutmist juhtumite ajal, kui ärimõju ettevõttele tingib raskusastme muutmine.

**Tabel: juhtumitele reageerimine**

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Tähtsusaste 1</b></p> <p>Katastroofiline mõju ettevõtluks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peamiste äriprotsesside täielik kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</li> <li>• Olukord vajab kohe tähelepanu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</li> <li>• Meie töötajad saavad võimalikult kiiresti teie asukohta</li> <li>• Kriitiliste olukordade ressurs<sup>1</sup> määratud</li> <li>• Pidev tegevus ööpäev läbi<sup>2</sup></li> <li>• Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad</li> <li>• Probleemist teatatakse meie juhtkonnale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleemist teatatakse teie juhtkonnale</li> <li>• Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäev läbi<sup>2</sup></li> <li>• Kiire juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel</li> <li>• Esitamine ainult telefoni teel<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Tähtsusaste A</b></p> <p>Oluline mõju äritegevusele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</li> <li>• Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</li> <li>• Meie töötajad saavad vajaduse korral teie asukohta</li> <li>• Kriitiliste olukordade ressurs<sup>1</sup> määratud</li> <li>• Pidev tegevus ööpäev läbi<sup>2</sup></li> <li>• Probleemist teatatakse meie juhtkonnale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäev läbi<sup>2</sup></li> <li>• Kiire juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel</li> <li>• Juhtkonna teavitamine</li> <li>• Esitamine ainult telefoni teel<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Tähtsusaste B</b></p> <p>Keskmine mõju ettevõtluks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata</li> <li>• Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel kahe tunni jooksul<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine kahe tunni jooksul või kiiremini</li> <li>• Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eraldatakse vajalikud ressursid, et Microsoft saaks probleemiga tegeleda</li> <li>• Juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</li> <li>• Esitamine telefoni teel või veebis</li> </ul>

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Tähtsusaste C</b></p> <p>Vähene mõju ettevõtlusele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töö saab olulisel määral jätkuda ja teenused on vähesel määral häiritud või ei ole üldse häireid</li> <li>• Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel nelja tunni jooksul<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine nelja tunni jooksul või kiiremini</li> <li>• Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed</li> <li>• Reageerimine 24 tunni jooksul</li> <li>• Esitamine telefoni teel või veebis</li> </ul>

<sup>1</sup> Kriitiliste olukordade ressursside ülesanne on aidata probleeme viivitamatult lahendada, kasutades juhtumi käsitlemist, eska leerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

<sup>2</sup> Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.

<sup>3</sup> Võite esitada võrguteenuste toetaotlusi kohaldatavate võrguteenuste tugiportaali kaudu.

<sup>4</sup> Ööpäevaringne panustamine B-raskusastme probleemide lahendamisse ei ole kõigis piirkondades saadaval. Pidage nõu enda teenuse osutamise halduriga.

<sup>5</sup> Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.

**Tugi teie asukohas:** reaktiivne kohapealne tugi pakub abi teie asukohas. See teenus on saadaval Microsofti ressursside olemasolul ja iga külastusega võib kaasneda lisatasu.

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

**Nõustamisteenused:** telefonipõhine tugi IT-asjatundjatele ja arendajatele lühiajaliste (tavaliselt kuni kuue tunni) ja plaaniväliste probleemide korral. Nõustamisteenused võivad hõlmata nõustamist, juhendamist, põhjuse analüüsi ja teadmiste edastamist, mis on mõeldud teie aitamiseks Microsofti tehnoloogiate juurutamisel, et vältida levinud toeprobleeme ja vähendada süsteemiseisakute tõenäosust. Nõustamisteenuseid müüakse töökäsus nimetatud tundide arvuna.

## 4.4 Täiustatud teenused

Selles jaotises kirjeldatud üksused on lisatasu eest saadaval tipptasemel toepaketi täienduste, laienduste ja muudatustena. Lisatasu eest võivad saadaval olla täiendavad täiustatud teenused, mis on määratletud teie töökäsus viidatud lisa.

### 4.4.1 Kliendipõhine tehniline tugi

**Kliendipõhine tehniline tugi (DSE):** DSE teenuseid saab osta varem kindlaksmääratud pakkumiste või kohaldatud tundidena, mida on võimalik kasutada ettenähtud ennetavate teenuste kasutamiseks.

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

Varem kindlaksmääratud DSE pakkumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Sellised pakkumised võivad keskenduda valdkondadele nagu Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, küberturvalisus, tänapäevane identiteet, IT-teenuste haldus, DSE andmeanalüütika, tehisintellekt ja Dynamics 365 ning sisaldada varem kindlaksmääratud sisseehitatud ennetavaid teenuseid.

DSE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Aitavad säilitada põhjalikke teadmisi praeguste ja tulevaste ärinõudmiste ning teie infotehnoloogiakeskkonna konfiguratsiooni kohta, et optimeerida töösooritust
- Tugiteenustega –seotud projektitulemite kasutamise ennetav dokumenteerimine (nt toetatavuse ülevaated, seisukorra kontrollimine, töötoad ja riskihindamise programmid)
- Juurutus- ja kasutamistoimingute kooskõlastamine Microsofti tehnoloogiate kavandatavate ja jooksvate juurutustega.
- IT-personali tehniliste ja tööskuste parandamine
- Strateegiate väljatöötamisel ja juurutamisel tulevaste juhtumite vältimiseks ning teie kasutatava Microsofti tehnoloogia süsteemi kättesaadavuse suurendamiseks
- Abi korduvate juhtumite põhjuse tuvastamisel ja soovitude andmisel määratud Microsofti tehnoloogia katkestuste vältimiseks tulevikus.

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

#### **Teenusepõhised tingimused ja piirangud**

- DSE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused.
- DSE teenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- DSE teenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.

#### **4.4.2 Premier Ultimate**

**Premier Ultimate:** muudab reaktiivsete teenuste alt saadavaid teenuseid, et pakkuda vajadusepõhist tuge probleemide lahendamiseks.

#### **Teenusepõhised tingimused ja piirangud:**

- Premier Ultimate piirneb töökäsus määratud kontaktide arvuga.
- Premier Ultimate'i jätkuvaks kasutamiseks nõustute tegema majanduslikult mõistlikke pingutusi, et lahendada kõiki teie või Microsofti algatatud hindamise käigus tuvastatud probleeme 30 päeva jooksul hindamise kokkuvõtte loomisest.
- Mõlemad lepingupooled võivad Premier Ultimate'i teenuselepingu lõpetada eelneva kirjaliku teatisega – kui teine pool ei kõrvalda omapoolseid probleeme –, teatades lõpetamisest kirjalikult ette 30 päeva, muudel juhtudel 60 päeva.
- Premier Ultimate'i kliendid, kes lõpetavad lepingu enne tähtaja saabumist, saavad kasutamata teenuste eest proportsionaalse tagasimakse, v.a juhul, kui lõpetamise põhjus oli kliendipoolne tegematajätmine.
- Premier Ultimate ei pruugi kõikides tugiteenuste asukohtades saadaval olla

### 4.4.3 Kolmanda tasandi tugiteenus

**Kolmanda tasandi tugiteenus:** otsene juurdepääs Microsofti määratud tootevaldkonna või -valdkondade kõige kogenumatele spetsialistidele, kes vastavad teie probleemide lahendamise taotlustele teie töökäigus määratud Microsofti tehnoloogiate puhul.

#### Teenusepõhised tingimused ja piirangud:

- Kolmanda tasandi tugiteenuse meeskonnale saadetud probleemilahendamise taotluste lahendamise käigus võib vaja minna standardse tootetoote spetsialistide ressursse, kuid taotluse põhivastutus jääb kolmanda tasandi tugiteenuse meeskonnale.
- Võite kolmanda tasandi tugiteenuse töötunde kasutada standardse probleemide lahendamise toe teenustega, kuid standardse probleemide lahendamise toe töötunde ei saa kasutada kolmanda taseme tugiteenuse taotlustega.
- Kolmanda taseme tugiteenuse meeskonna töötunnid ja kolmanda taseme teenuse saadavus olenevad riigist. Pidage nõu enda teenuse osutamise halduriga.
- Teenusega kaasneb registreerumistasu, see lisandub teie probleemide lahendamise toe töötundidele ega ole saadaval kõigis tugiteenuste asukohtades.
- Kolmanda tasandi tugiteenuse kasutamisel koos ühendatud PRS-i tundidega võivad teie kolmanda tasandi tasud põhineda kogu ühendatud PRS-i tundidel.

## 4.5 Täiustatud lahendused

Täiustatud lahendusepakettid pakuvad täiendavaid toeressursse kindlale Microsofti tootele või kliendi IT-süsteemile. Lisatasu eest on saadaval täiustatud lahendused, mis on määratletud teie töökäigus viidatud lisas.

### 4.5.1 Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus

**Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus:** pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest koostatud komplektile, mis kuulub teie töökäigus määratletud ülitähtsasse äri lahendusse. Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus pakub tugiteenuste kohandatud programmi, on saadaval lisatasu eest ja on määratletud teie töökäigus viidatud lisas.

### 4.5.2 Kiire reageerimine

**Kiire reageerimine:** kiire reageerimine pakub teie pilveteenustele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad juhtumid tehnilistele ekspertidele ja pakkudes vajaduse järgi pilveteenuse operatsioonide meeskondade lisaressursse.

Kiire reageerimise teenuste saamiseks oma Microsoft Azure'i komponentide jaoks peate asjakohase pilveteenuste portaali kaudu juhtumi esitama. Teie probleemide lahendamise toe päringud suunatakse otse kiire reageerimise toe järjekorda, kus töötab toe osutamiseks määratud pilveteenuste kogemustega tehnikute meeskond. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsidendid kiire reageerimise meeskonna esmaseks vastutuseks 24 x 7 x 365.

Probleemide lahendamise toe reageerimisajad teie Azure'i komponentide jaoks on loetletud allolevas tabelis ja need asendavad kõik põhipaketi eeldatavad toe reageerimisajad. Kiire reageerimine ei kata tooteid Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure

StorSimple, GitHub AE, arvelduse ja tellimuse haldus, universaalprint, M365 proovibaas või Microsoft Mesh.

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Tähtsusaste 1</b></p> <p>Veebipõhine esitamine eraldi kiire reageerimise järjekorda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tootmiskeskonnas:</li> <li>• Katastroofiline mõju ettevõtluks:</li> <li>• peamiste (missioonikriitiliste) äriprotsesside täielik kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</li> <li>• Olukord vajab kohe tähelepanu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</li> <li>• Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></li> <li>• Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele<sup>2</sup></li> <li>• Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></li> <li>• Kiire juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel</li> </ul>
<p><b>Tähtsusaste A</b></p> <p>Veebipõhine esitamine eraldi kiire reageerimise järjekorda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tootmiskeskonnas</li> <li>• Oluline mõju äritegevusele:</li> <li>• Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</li> <li>• olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</li> <li>• Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></li> <li>• Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele<sup>2</sup></li> <li>• Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></li> <li>• Kiire juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel</li> </ul>

<sup>1</sup> Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendada vastavalt ülaltoodud reaktsioonijale.

<sup>2</sup> Kiire reageerimisega probleemilahenduse tugiteenused on saadaval ainult inglise keeles. 2Kiire reageerimisega probleemilahenduse tugiteenused on saadaval ainult inglise keeles.

## 4.6 Partnertoe lahendused

**Tiiprasemel klienditugi partnerite lahendustele:** tiiprasemel klienditugi partneritele pakub tugiteenuseid partneritele sisekasutuseks või vpartneri kaudu partneri lõppklientidele. Partneri palvel on teenuste pakkumine lõppklientidele saadaval ainult nendele *Microsofti partneritele, kes on täitnud „Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontractingu“*, ja eeldab partneri koostööd kogu lepingusuhte vältel.

Võime lubada teie töötajatel või nende partnerite puhul, kes on täitnud *Microsoft Premier Supporti lisa – partneri alltöövõtt*. teie klientidel, kes on mujal kui teie tugiteenus(t)e asukoh(t)a(de)s, osaleda ennetavates ja probleemide lahendamise toe kaugteenustes, mis on algatatud ja määratud teie töökäsus konkreetse tugiteenuse asukoha jaoks. Sellist osalemist võidakse lubada olenevalt saadavusest.

Peale eespool loetletud tiiprasemel tugiteenuste partnerite jaoks on partnerite jaoks saadaval järgmised tiiprasemel tugiteenused, mis on kohandatavad iga partneri vajaduste järgi:

### Teenuste osutamise haldus:

- **Pilveteenuste optimeerimisaruanne:** nõudmisel ja juhul, kui olete esitanud Microsoft Partner Networki (MPN) ID-koodi, saame esitada regulaarseid aruandeid selle kohta, kuidas meie võrguteenuseid kasutate. Sellise aruande eesmärgiks on aidata teil kasutada soovitatud tavasid pilvetehnoloogia kasutuselevõtu kiirendamiseks ja kasvuvõimaluste tuvastamiseks oma lõppklientide hulgas.

### Nõustamisteenused:

- **Pilvandmetöötlusega seotud nõustamisteenused:** See üks ühele suhtlus Microsofti tehnilise ressursiga annab teile soovitatud tavasid ja arhitektuurilist nõu oma juurutamis-, migratsiooni- ja kasutuselevõtutegevuste jaoks.

### Teenusepõhised tingimused ja piirangud:

- Premieri teenuseid pakutakse otse partnerile ja ettevõttesiseseks kasutamiseks, välja arvatud kui partneril on sõlmitud *Microsofti tiiprasemel klienditoe lisa- partneri alltöövõtt*].
- Partnerid, kellel on sõlmitud *Microsofti tiiprasemel klienditoe lisa - partneri alltöövõtt* võivad paluda, et Microsoft pakuks Premieri teenuseid partneri nimel, lõppklientidele, kellel on leping partneriga.
- Selleks, et saata tuge probleemide lahendamiseks (PRS) partneri lõppkasutaja keskkonnast, millele partneril on administraatori õigustes juurdepääs, peab partneritel olema sõlmitud *Microsofti tiiprasemel klienditoe lisa - partneri alltöövõtt*.

## 4.7 Ülemaailmse toe lahendused

**Ülemaailmse toe lahendused:** Premier Globaliga võite saada tiiprasemel tugiteenuseid ühes või mitmes tugiteenuse asukohas. Premier Global on saadaval konfiguratsioonipaketi osana, nagu on kirjeldatud allpool.

- **Host:** see on tugiteenuse asukoht, kus olete Microsofti Premier Globali teenuse tellinud. Kui pole teisiti märgitud, on selleks teie kliendipõhise või personaalse teenuste osutamise halduri tugiteenuse asukoht.
- **PäriPOOL:** see on tugiteenuse asukoht, mis on määratud teie Enterprise'i teenuste töökäsus teenuste saamiseks muus asukohas kui hosti teenusetoe asukoht.

Ennetavaid teenuseid, reaktiivseid teenuseid, teenuste osutamise haldust ja täiustatud teenuseid osutatakse selles teenuste kirjelduses toodu järgi järgmiste muudatustega.

- **Ennetavad teenused:** võite edastada ennetavaid teenuseid ühest määratud tugiteenuse asukohast teise teie töökäsus/-käskudes loetletud tugiteenuse asukohta.
- **Reaktiivsed teenused:** võite osta kõik teie probleemi lahendamise toe (PRS-i) tunnid teie hosti tugiteenuse asukohast. Seda nimetatakse ka ühendatud probleemi lahendamise tundideks. Võite edastada PRS-i tunde ühest määratud tugiteenuse asukohast teise teie töökäsus/-käskudes loetletud tugiteenuse asukohta.

Võime lubada muude kui tugiteenus(t)e asukoha töötajatel osaleda ennetavates ja probleemide lahendamise toe kaugteenustes, mis on mõeldud konkreetse tugiteenuse asukoha jaoks. Sellist osalemist võidakse lubada olenevalt saadavusest.

**Teenuste osutamise haldur:** teie ülemaailmsete teenuste osutamise haldur on kas kliendipõhine või personaalne ja annab teile Laiendatud teenusetaseme, nagu on määratletud jaotises 4.3.2. Lisaks pakutakse mitme riigi teenuste koordineerimist ja aruannete haldust.

#### **Teenusepõhised tingimused ja piirangud:**

- **Hinnaerinevused:** ennetava ja probleemide lahendamise toe teenuste hinnad võivad riigiti erineda. Microsoft jätab endale õiguse esitada teile arve mis tahes hinnaerinevuste puhul või kohandada tunnipõhiste teenuste puhul tunde mis tahes riikidevaheliste hinnaerinevuste lahendamiseks.
- Vajadusel põhinevat PRS-i pakutakse Office 365 ja Microsoft Azure'i tellimuste puhul kõikides määratud tugiteenuse asukohtades.
- **Arvelduse konsolideerimine:** kui pole just teisiti toodud, väljastatakse tasumisele kuuluva summa kohta üks arve, mis sisaldab kõiki teenuseid kõigi tugiteenuste asukohtade kohta, mis on toodud teie töökäsus. Arvestatud maksud põhinevad Microsofti allkirjaõigusega isiku hinnangul ja teie hosti asukohal. Klient vastutab ainsana mis tahes täiendavate maksukohustuste eest.
- Rakenduda võivad tugiteenuse asukoha põhiselt saadaolevate teenuste piirangud või muudatused.
- **Arvelduse konsolideerimise erandid:** teenustel, mis on ostetud osutamiseks India Vabariigis, Hiina Rahvavabariigis, Hiina Vabariigis (Taiwanis), Hiina Vabariigis (Hongkong), Korea Vabariigis ja Austraalias (kõik need on erandriigid) peab olema eraldi töökäsk, mis loetleb teenused, mida osutatakse vastavas tugiteenuste asukohas. Teenuste eest esitatakse arve vastavale tugiteenuste asukohale ja see sisaldab kõiki kohaldatavaid kohalikke makse.

## **4.8 Lisatingimused**

Kõigi tiptasemel tugiteenuste pakkumine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele:

Microsoft on teada andnud, et alates 1. Juulist 2022 ei pikenda Microsoft enam tiptasemel tugiteenuste lepinguid. Üsikasju ja mis tahes värskendusi leiate aadressilt <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsofti kava seoses tiptasemel tugiteenuste müügi lõpuga võib muutuda Microsofti enda äranägemise järgi.

- Kõiki teenuseid pakutakse teie asukohtades teie töökäsus nimetatud riigis kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti nimetatud. Kui asukohad on rohkem kui ühes riigis, saate teenuseid



- selleks määratud ülemaailmselt teenuste osutamise haldurilt ja see võib hõlmata teenuste ressursi igas ülemaailmse teenuse asukohas. Töökäsus kirjeldatakse igas teie määratud ülemaailmse toe asukohas pakutavaid teenuseid.
- Eelalt pakutavaid reaktiivseid põhiteenuseid osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. Kõiki teisi teenuseid osutatakse ka Microsofti teenuste pakkumise asukohas räägitavas keeles või inglise keeles, kui me pole kirjalikult teisiti kokku leppinud.
  - Pakume tuge kõigile kaubandusvõrgus müüdavatele Microsofti tarkvaratoodete ja võrguteenuste toodete versioonidele, mis on nimetatud tootetingimustes, mille Microsoft aeg-ajalt veebis aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil) avaldab, kui töökäsus, selle teenuste kirjelduse lisas või Microsofti tipptasemel klienditeeninduse veebisaidil aadressil <http://premier.microsoft.com> pole teisiti sätestatud. Turvalisusega mitte seotud kiirparanduste tugi ei ole saadaval Microsofti toodete jaoks, mis on jõudnud pikendatud toe perioodi, nagu on määratletud aadressil <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
  - Väljalaske-eelsete ja beetatoodete tuge ei osutata, v.a juhul, kui manustatud lisas on teisiti nimetatud.
  - Kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusajal.
  - Teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
  - Teie nõudmisel võime pääseda teie süsteemile probleemide analüüsimiseks juurde kaugühendusega. Meie töötajad sisenevad vaid süsteemidesse, mille kasutamiseks olete andnud loa. Kaugühenduse kaudu abi saamiseks peate andma meile vastava juurdepääsuvõimaluse ja vajaliku varustuse.
  - Mõned teenused võivad nõuda meilt teie kliendiandmete salvestamist, töötlemist ja nendele juurdepääsemist. Kui me seda teeme, siis kasutame Microsofti heakskiidetud tehnoloogiaid, mis on kooskõlas meie andmekaitse eeskirjade ja protsessidega. Kui soovite, et kasutaksime Microsofti heakskiitmata tehnoloogiaid, mõistate ja nõustute, et vastutate ainuisikuliselt teie kliendiandmete terviklikkuse ja turvalisuse eest ning Microsoft ei vastuta Microsofti heakskiitmata tehnoloogiate kasutamise seonduva eest.
  - Kui taotlete varem plaani võetud teenuse tühistamist, võib Microsoft esitada arve tühistamise tasu eest summas kuni 100% teenuse hinnast, kui tühistamine või ümberplaanimine toimus vähem kui 14 päeva enne teenuse osutamise esimest päeva.
  - Lisades teie tugiteenuse paketti ostetud täiendavaid teenuseid, võime teenuste pakkumise hõlbustamiseks nõuda tarkvarakindlustuse programmi juhtumite teisenduses vastavat teenuste osutamise halduse taset.
  - Kui tellisite üht tüüpi teenuse ja soovite vahetada selle teise tüübi vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise halduriga kokku lepitud.
  - Tarkvarakindlustuse programmi 24x7 probleemilahenduse toe juhtumid (SA PRS juhtumid või „SAB“) saab teisendada ainult probleemide lahendamise toe töötundidesse või kolmanda tasandi tugiteenusesse. Teie piirkonnas võivad olla saadaval lisateenused, täpsema teabe saamiseks võtke ühendust oma teenuste osutamise halduriga. Pärast 30 päeva möödumist

- toe pakkumise alguskuupäevast ja/või mitme-aastase toe iga-aastase tähtpäeva kuupäeval, võime esitada teile arve kõigi puudujäägiga tarkvarakindlustuse programmi juhtumite eest, mille te Premier Supporti teenusteks teisendamiseks kinnitate, nagu määratud teie töökäsus. Tarkvarakindlustuse eelistele kohaldatakse siin sisalduvaid kirjeldusi ja tootetingimusi, muu hulgas ka tootetingimuste Lisa B. Lisateavet leiab ka veebisaidilt [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), näiteks leiab sellelt veebisaidilt veebruaris 2023, mis mõjutavad teie probleemilahenduse toe tunde või saadaval komponente, mis võivad viia vastavate juhtumite väärtuste kohandamiseni.
- Kõik lisateenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Palun küsige lisateavet enda teenuse osutamise haldurilt.
  - Nõustute, et ainuke mitte-Microsoftile kuuluv kood, mille juurdepääsu te meile annate, kuulub teile.
  - Teenused võivad hõlmata teenuste projektitulemeid, nõuandeid ja juhtnööre, mis on seotud teie või Microsofti omanduses oleva koodiga või otsest muude tugiteenuste osutamist.
  - Reaktiivsete teenuste pakkumisel ei paku Microsoft mingisugust muud koodi peale näidiskoodi.
  - Klient võtab enda kanda kogu vastutuse ja riskid, mis on seotud mis tahes koodi juurutamise ja hooldamisega, mis antakse tugiteenuste osutamise käigus.
  - Ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
  - Te ei või pakkuda teenuseid edasi oma klientidele, kui te pole ostnud partneritele mõeldud tiptasemel tugiteenuseid ja täitnud *Microsofti tiptasemel klienditoe lisa – partneri alltöövõtt*.
  - Kui kohapealsed külastused on kokku lepitud ja nende eest pole ettemaksu tasutud, esitame teile arve mõistlike reisi- ja elamiskulude eest või arvestame teie soovil kulude katteks maha võrdväärse arvu probleemi lahendamise toe tunde.
  - Kõiki ostetud GitHubi tugiteenuseid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütarettevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi tugiteenustele GitHubi privaatsusavaldust, mille leiab veebisaidilt [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ja GitHubi andmekaitsepoliitikat, mille leiab veebisaidilt [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).

Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

## 4.9 Teie kohustused

Tiptasemel klienditoe eeliste kasutamine oleneb sellest, kuidas te täidate järgmisi kohustusi, mis lisanduvad mis tahes asjakohastes lisades määratud kohustustele. Kui te järgmisi kohustusi ei täida, võib tekkida viivitusi teenuste pakkumisel:

- Oma töökäsus määrate nimelisi kontaktisikuid, sealjuures on üks eelnimetatuist teie klienditoe haldur (CSM). CSM vastutab teie meeskonna juhtimise ja kõikide teie tugiteenuste ning ettevõttesiseste protsesside haldamise eest, mis on seotud meile tugiteenuse taotluste edastamisega. Igale kontaktisikule antakse isiklik kontonumber, et pääseda juurde Microsofti tiptasemel klienditeeninduse veebisaidile, esitada toeprobleeme ja pääseda juurde teie Microsofti teenuste osutamise meeskonnale. Teie võrguteenuste administraatoritel võib olla ka võimalus esitada võrguteenuste toetaotlusi kohaldatavate võrguteenuste tugiportaali

kaudu. Lisaks nimelistele kontaktisikutele võite määrata ka järgmised kahesugused kontaktisikute rühmad:

- Üks kontaktisikute rühm saab ühise konto, millega pääseb juurde Microsofti tipptasemel klienditoe veebisaidi teabele ja saab esitada toetaotlusi.
  - Teine kontaktisikute rühm saab ühise konto, millega pääseb juurde ainult Microsofti tipptasemel klienditeeninduse veebisaidi teabele.
- Veebiteenuste toe taotluste korral peavad teie pilvepõhiste teenuste pilvehaldurid esitama toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.
  - Teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivsetel tugikontaktidel olema põhiteadmised esinenud probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda, et aidata Microsofti probleemituvastuse ja prioriseerimisega. Ühtlasi peaks vastavatel kontaktisikutel olema teadmised kehtiva toega Microsofti toodete ja teie Microsofti keskkonna kohta, et aidata lahendada süsteemiprobleeme ja aidata Microsoftil teenusetaotlusi analüüsida ning lahendada.
  - Nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenusetasemega.
  - Nõustute teavitama meid teie töökäsu nimetatud määratud kontaktide mis tahes muudatustest.
  - Võib-olla peate sooritama probleemi tuvastamise ja lahendamise toiminguid, kui me seda nõuame. See võib hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
  - Teie vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläinud või muudetud failide taastamise eest. Samuti vastutate protseduuride kasutuselevõtmise eest, mis on vajalikud teie tarkvara ja andmete kaitsmiseks lubamatu juurdepääsu eest.
  - Nõustute võimalusel vastama kliendirahulolu küsitlustele, mida võime teenustega seoses aeg-ajalt läbi viia.
  - Nõustute tasuma teie töötajate või alltöövõtjate reisikulud ja muud kulud.
  - Olenevalt teie ostetud teenusest võib teenuste osutamise haldur paluda teil täita ka muid kohustusi.
  - Esitate ennetavate teenuste taotlused koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva jooksul enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
  - Nõustute pakkuma meie teenuste osutamise meeskonnale (kes peavad teie asukohas töötama) asjakohast telefoni- ja kiiret internetiühendust ning juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.

© 2021 Microsoft Corporation. Kõik õigused kaitstud. Nende materjalide mis tahes kasutamine või levitamine on ilma ettevõtte Microsoft Corp. selgesõnalise loata rangelt keelatud.

Microsoft ja Windows on mõlemad Microsoft Corporationi registreeritud kaubamärgid Ameerika Ühendriikides ja/või muudes riikides.

Siin nimetatud tegelike ettevõtete ja toodete nimed võivad olla vastavate omanike kaubamärgid.