

# Microsoft Enterprise'i teenused

Tugi- ja nõustamis-  
teenuste kirjeldus

Juuli 2020

# Sisukord

1	Teave selle dokumendi kohta.....	2
2	Microsofti professionaalsed teenused .....	3
	<b>2.1 Plaanimisteenused</b> .....	3
	<b>2.2 Juurutusteenused</b> .....	3
	<b>2.3 Hooldusteenused</b> .....	3
	<b>2.4 Optimeerimisteenused</b> .....	3
	<b>2.5 Haridusteenused</b> .....	3
3	Nõustamisteenused .....	4
	<b>3.1 Ostmine</b> .....	4
	<b>3.2 Kohandatud konsultatsiooniteenused</b> .....	4
	<b>3.3 Pakett-konsultatsiooniteenused</b> .....	5
	<b>3.4 Teenuste kirjeldus</b> .....	5
	3.4.1 Plaanimisteenused .....	5
	3.4.2 Juurutusteenused .....	7
	3.4.3 Optimeerimisteenused.....	7
	<b>3.5 Lahtiütlused ja piirangud</b> .....	7
	<b>3.6 Teie kohustused</b> .....	8
4	Tugiteenused .....	9
	<b>4.1 Ostmine</b> .....	9
	<b>4.2 Teenuste kirjeldus</b> .....	10
	4.2.1 Ennetavad teenused.....	10
	4.2.2 Reaktiivsed teenused .....	15
	4.2.3 Teenuste osutamise haldus.....	19
	<b>4.3 Tõhustatud teenused ja lahendused</b> .....	21
	4.3.1 Kliendipõhine tehniline tugi.....	21
	4.3.2 Kiire reageerimine.....	22
	4.3.3 Kohandatud tugi.....	23
	4.3.4 Arendaja tugi.....	25
	4.3.5 Ülitähtsate ärilahenduste tugiteenus .....	25
	<b>4.4 Lisatingimused</b> .....	26
	<b>4.5 Teie kohustused</b> .....	27

# 1 Teave selle dokumendi kohta

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

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

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

## 2 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 projektihaldusega 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 objektil, 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 kasutuselevõtuga. 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 äri stsenaariume.

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 ettevõtte teenuste 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 järelvalvefunktsiooni, 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 ärivajaduste 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 äriotsuste ja äristrateegiade 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 tehnoloogiatega 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.

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

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

## 3.5 Lahtiütlused 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.



- Mis tahes 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.

### **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 Unified Support Services (tugiteenused) on kõikehõlmav ettevõttele mõeldud 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 põhipaketina, millele osutatakse kui tuumik-, täiustatud ja soorituse toele, või täiendavate teenuste või tõhustatud teenuste ja lahendustena olemasoleva ettevõtte teenuste töökäsu loetletud põhipaketi lepingu alusel nii, nagu on allpool kirjeldatud.

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

Selgitus: ☞ näitab üksusi, mida võite näha oma töökäsus.

## 4.2 Teenuste kirjeldus

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

### 4.2.1 Ennetavad teenused

Ennetavad teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse aitamaks tagada ressursside kättesaadavust ja teenuste osutamist kehtiva töökäsu kehtivusaja jooksul. Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on neid täpsemalt kirjeldatud teie töökäsus.

#### Plaanimisteenused

Plaanimisteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Kontseptsioonitõend</b>		+	+
<b>Tehnoloogianõustaja teenused</b>			+
<b>Kasutajatoe tehnoloogianõustaja</b>			✓

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+

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

☞ **Tehnoloogianõustaja teenused:** nõustamis- ja plaanimisteenused soorituse toe klientidele, et abistada kujundus-, kavandamis-, plaanimis-, juurutus- või tööprotsessidega kooskõlas Microsofti soovitatud tavadega. Teenused võivad hõlmata kohandatud toekavandamise teenust, et hõlbustada pilvetechnoloogia kasutuselevõttu. Microsofti määratud ressurss võib pakkuda neid teenuseid teie asukohas või kaugteenustena.

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

## Juurutusteenused

Juurutusteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Kasutuselevõtu teenused</b>		+	+

+ - Ostetav lisateenus.

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

## Hooldusteenused

Hooldusteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Nõudel hindamine</b>	✓	✓	✓
<b>Põhjuse analüüs</b>		+	+
<b>Hindamisprogramm</b>		+	+
<b>Korrasoleku kontroll</b>		+	+
<b>Ühenduseta hindamine</b>		+	+
<b>Ennetav jälgimine</b>		+	+
<b>Ennetustoimingute programmid (POP)</b>		+	+
<b>Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena)</b>		+	+
<b>Riski- ja korrasoleku hindamise programm plussteenusena (RAP plussteenusena)</b>		+	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

☞ **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 plaanib seisundikontrolli rakendamise koos teiega, teeb ülevaatus, 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 jälgimistöriistade ja soovituste pakkumine teie serverijuhtumi haldusprotsesside häälestamiseks. See teenus aitab luua juhtumimudeleid, teha suuremaid probleemide ülevaatusi ja luua kujunduse püsiva insenerimeeskonna jaoks.

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

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

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

## Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Kasutuselevõtu teenused</b>			+
<b>Arendusele keskendunud teenused</b>		+	+
<b>IT-teenuste haldus</b>		+	+
<b>Laboriteenused</b>			+

Optimeerimisteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Parandusteenused</b>		+	+
<b>Turbeteenused</b>		+	+

+ - *Ostetav lisateenus.*

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

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

☞ **Teenuste ülevaadet arendajatele:** teie rakenduste arendamise tavade iga-aastane hinnang aitamaks kliente soovituslike tavade juhustega rakenduste arendamiseks ja lahendustega seoses Microsofti platvormidega.

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

☞ **IT-teenuste haldus:** teenusekomplekt, mis aitab teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Tänapäevaseid IT-teenusehalduse teenuseid võidakse osutada kaugühenduse kaudu või teie asukohas 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-teenuste halduse teenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäsus.

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

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

☞ **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. Turbeteenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäsus.

**Haridusteenused**

Haridusteenus tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Nõudel haridus</b>	✓	✓	✓
<b>Veebisaated</b>	✓	✓	✓
<b>Chalk Talks</b>		+	+
<b>Töötoad</b>		+	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

⇒ **Chalk Talks:** lühikesed interaktiivsed teenused, tavaliselt ühepäevased seansid, mis käsitlevad toote- ja toeteemasid loengu- ja esitlusvormis ning mida Microsofti ressurss viib läbi kohapeal või võrgus.

⇒ **Töötoad:** edasijõudnud tasemel tehnilised koolituseansid, 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**

Kohandatud ennetavate teenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Ennetavad krediidid</b>	+	+	+
<b>Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused)</b>		+	+

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

## 4.2.2 Reaktiivsed teenused

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

Reaktiivsete teenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Nõustav tugi</b>	✓	✓	✓
<b>Tugi probleemide lahendamiseks</b>	✓	✓	✓
<b>Lisaressursside haldus</b>	✓	✓	✓
<b>Laiendatud kiirparanduste tugi</b>		✓	✓
<b>Tugi teie asukohas</b>		+	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

Tähtsusastme määratlusi ja Microsofti algseid eeldatavaid reageerimisaegu on kirjeldatud allolevates juhtumitele reageerimise tabelites.

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

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



**Tuumiktoe juhtumitele reageerimine**

Tuumiktugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<b>Standardne mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata</li> <li>• Vajab tähelepanu kaheksa tunni jooksul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tööajal esimesele kõnele vastamine kaheksa tunni jooksul või alla selle<sup>1</sup></li> <li>• Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>1</sup></li> <li>• Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed</li> <li>• Reageerimine 24 tunni jooksul</li> <li>• 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Oluline mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</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>• Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>2</sup></li> </ul>

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

<sup>2</sup> Kui te ei suuda probleemide pideva lahendamise püüdluste jaoks piisavaid ressursse või vastuseid tagada, võime me 24x7 tegevuse taset alandada.

**Täiustatud toe juhtumitele reageerimine**

Täiustatud tugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<b>Standardne mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata</li> <li>• Vajab tähelepanu nelja tunni jooksul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tööajal esimesele kõnele vastamine nelja tunni jooksul või alla selle<sup>1</sup></li> <li>• Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed</li> <li>• Reageerimine 24 tunni jooksul</li> <li>• 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse</li> </ul>

Täiustatud tugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)<sup>2</sup></li> </ul>	säilitamiseks vastavad ressursid eraldama <sup>2</sup>
<b>Oluline mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</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>Pärast üht tundi määratakse kriitiliste olukordade ressursid</li> <li>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>2</sup></li> <li>Juurdepäas ja reageerimine juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</li> </ul>

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

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

### Soorituse toe juhtumitele reageerimine

Soorituse tugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<b>Standardne mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata</li> <li>Vajab tähelepanu nelja tunni jooksul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tööajal esimesele kõnele vastamine nelja tunni jooksul või alla selle<sup>1</sup></li> <li>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>1</sup></li> <li>Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama<sup>2</sup></li> </ul>

Soorituse tugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<b>Oluline mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</li> <li>• Olukord vajab tähelepanu 30 minuti jooksul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini</li> <li>• Kriitiliste olukordade ressurss määratakse 30 minutiga või kiiremini</li> <li>• Pärast 24 tundi ressurssid teie asukohas (kliendilepinguga)</li> <li>• Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>2</sup></li> <li>• Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt<sup>3</sup></li> <li>• Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asjakohane suhtlus teie juhtkonnaga vastavalt meie taotlusele</li> <li>• Eraldatakse vajalikud ressurssid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>2</sup></li> <li>• Kiire ligipääs ja reageerimine</li> </ul>

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

<sup>2</sup> Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamise jätkata, võime me 24x7 tegevuse taset alandada

<sup>3</sup> Ei ole saadaval toe kõigis asukohtades või kõigi Microsofti tehnoloogiate jaoks.

**Lisaressursside haldus:** lisaressurssid annavad ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Altpoolt leiata vastava põhipaketi toe jaoks pakutavad lisaressursside halduse teenused:

**Tuumiktugi:** Juhtumite, mille raskusaste on „standardne“ või „oluline mõju äritegevusele“, korral on teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning teenuse osutamise ühendatud ressurssidega. Nõudmisel võivad need ressurssid pakkuda ka lisaressurssidega täiustamist.

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

⇒ **Laiendatud kiirparanduste tugi:** laiendatud kiirparanduste tugi võimaldab taotleda turbega mitteseotud kiirparandusi valitud Microsofti tarkvarale, mis on jõudnud kokkulepitud kasutusea eeskirjade pikendatud toe perioodi, nagu on määratletud aadressil <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Teenusepõhised tingimused ja piirangud:

- Laiendatud kiirparanduste toe saadavus on piiratud järgmiste toodete/tootperekondadega:
  - Rakendused: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (välja arvatud Configuration Manager), Windows Server
  - Süsteemid: Windowsi klient, Windows Embedded operatsioonisüsteemid
- Värskeima teabe kiirparanduse konkreetsetele tooteversioonidele saadavuse kohta leiate siin toodud toote elutsükli märkuste juurest.
- Kuigi teeme turbega mitteseotud kiirparanduste taotlustele vastamiseks majanduslikult mõistlikke pingutusi, te mõistate, et mõnel juhul ei ole võimalik kiirparandust luua või pakkuda.
- Kiirparandused on mõeldud kindla probleemi lahendamiseks ja neid pole katsetatud muude programmiversioonidega.
- Kiirparandusi ei tohi meie kirjaliku nõusolekuta selle lepinguga mitteseotud muudele osapooltele levitada.
- Mitteinglisekeelsete versioonide kiirparanduste pakkumise aeg võib erineda ja rakenduda võivad lokaliseerimistasud.
- Me ei paku lisafunktsioone, -värskendusi või kujunduse muudatusi. Me tegeleme ainult valitud toote probleemidega, mis põhjustavad programmi krahhi või andmekadu või kalduvad muul moel oluliselt toote dokumenteeritud funktsioonidest kõrvale.

⇒ **Tugi teie asukohas:** Täiustatud toe ja soorituse toe korral pakub reaktiivne kohapealne tugi abi teie asukohas. See teenus on saadaval Microsofti ressursside olemasolul ja iga külastusega kaasneb lisatasu.

### 4.2.3 Teenuste osutamise haldus

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

**Tuumiktugi:** SDM-teenuseid osutatakse digitaalselt või neid oustab mõni ühendatud meeskonna spetsialist.

**Täiustatud tugi ja soorituse tugi:** SDM-teenuseid osutab digitaalselt määratud teenuse osutamise haldur. See ressurss võib tegutseda kas kaugteel või teie asukohas.

**Teenuste osutamise halduse ulatuse üksikasjad**

Järgnevate SDM-teenuste kättesaadavuse määrab ära ostetud põhipakett:

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Pakett		
	C	A	P
<b>Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine</b>	✓	✓	✓
<b>Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised</b>	✓	✓	✓
<b>Programmi arendus ja haldus</b>	✓	✓	✓
<b>Unifiedi tugiteenuste kasutuselevõtt</b>	✓	✓	✓
<b>Pilve edukuse programm</b>		✓	✓
<b>Juhtkonna suhete haldus</b>		✓	✓
<b>Teenuste osutamise halduse lisa</b>		+	+
<b>Kohapealne teenuste osutamise haldus</b>		+	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

**Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine:** teie nimetatud tugiteenuste administraatorile antavad juhtnõõrid ja teave, mis käsitlevad teie Unifiedi tugiteenuste kasutamise haldamist ning valmistavad teid ette oma Unifiedi digitaalseid ja reaktiivseid tugiteenuseid kasutama.

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

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

**Tuumiktugi:** Microsoft võib soovitada teenuseid, et kasutada ära teie põhipaketi toe võimalusi ja piiratud lisateenuseid, mida teie organisatsioon võib soetada.

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

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

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

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

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

☞ **Kohapealne teenuste osutamise haldus:** võite taotleda teenuse osutamise halduri kohapealseid külastusi, millega võib kaasneda lisatasu. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

### 4.3 Tõhustatud teenused ja lahendused

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

Teenus	Pakett		
	C	A	P
<b>Kliendipõhine tehniline tugi</b>		+	+
<b>Kiire reageerimine</b>		+	+
<b>Kohandatud tugi</b>		+	+
<b>Arendaja täiustatud tugi</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Soorituse tugi arendajale</b>			+
<b>Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus</b>		+	+

+ - Ostetav lisateenus.

+<sup>1</sup> - Piiratud maksimaalse koguseni ostetav täiendav teenus.

#### 4.3.1 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 seejärel ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha (põhinedes tundide ekvivalendil kataloogihinna suhtes).

Varem kindlaksmääratud DSE pakkumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Sellised pakkumised võivad keskenduda valdkondadele nagu Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, DSE Data Analytics 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 teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping. Kui teie Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, peatatakse DSE teenuste tugi samal kuupäeval.
- 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.

#### 4.3.2 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 lisaressusse.

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. Et kõnealusel meeskonnal oleks põhiteadmised teie kasutuselevõtust, peate esitama dokumendid põhilise Azure'i kasutuselevõtu ja andmebaasi topoloogia kohta ning vajaduse korral ka mahu ja koormuse tasakaalustamise plaanid. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsidendid 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 teenuseid Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple või arvelduste ja tellimuste haldust.

Kiire reageerimise ostmise võimalus sõltub ressursside kättesaadavusest. Palun küsige saadavuse kohta enda teenuse osutamise haldurilt.

Kiire reageerimine	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<b>Oluline mõju äritegevusele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</li> <li>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti 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 kogunud spetsialistidele<sup>2</sup></li> <li>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</li> <li>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asjakohane suhtlus teie juhtkonnaga vastavalt meie taotlusele</li> <li>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></li> <li>Kiire ligipääs ja reageerimine</li> </ul>

<sup>1</sup> Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamisega jätkata, võime 24x7 tegevuse taset alandada

<sup>2</sup> Kiire reageerimise probleemide lahendamise toe teenused on saadaval vaid inglise keeles.

### 4.3.3 Kohandatud tugi

☞ **Kohandatud tugi:** Kohandatud tugi pakub lisatasu eest piiratud määral jätkuvat tuge valitud toodetele ja hoolduspakettidele, mis on jõudnud elutsükli lõppu, nagu on määratud Microsoft Enterprise'i toe eeskirjades aadressil <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Tooted, versioonid või hoolduspaketid, mille jaoks olete ostnud kohandatud tuge, on määratud teie töökäsus.

Kohandatud tugiprogrammide tasusid arvestatakse, nagu oleksite liitunud esimesel päeval, mil kohandatud tugi kättesaadavaks muutus. Näiteks, kui Dynamics NAV 2009 kohandatud tugi algas 15. jaanuarist 2020, kuid liitute alles 15. aprillil 2020, siis arvestatakse programmi tasu siiski tagasiulatavalt vastavalt 15. jaanuari 2020 alguskuupäevale.

Kohandatud toe eest makstud tasud ei ole tagastatavad.

#### Teenusepõhised tingimused ja piirangud

- Kohandatud toe teenuste jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping. Kui teie Microsoft Unifiedi tugiteenusteleping saab läbi või lõpetatakse, peatatakse kohandatud tugi samal kuupäeval.



- Enne kohandatud toe saamist peate installima ja käitama töökäsus nimetatud kasutatavate too(de)te uusima hoolduspaketi.
- Registreeritud too(de)te kohandatud toe kasutamiseks ning turvabülletäänide ja värskenduste saamiseks tuleb teil esitada üksikasjalik migreerimisplaan, mis hõlmab seadmete ja eksemplaride arvu, kvartalipõhiseid juurutuse vahekokkuvõtteid ja migreerimise lõppkuupäeva. Kui te ei esita migreerimisplaani, ei pruugi te saada juurdepääsu kohandatud toe pakutavatele teenustele.
- Kohandatud toe puhul on seade mis tahes füüsiline või virtuaalne eksemplar, milles klient soovib kindla toote jaoks turbevärskendust juurutada. Seadmete või eksemplaride arv peab ühtima turbevärskenduse või kiirparanduse juurutamise arvuga, mitte füüsiliste seadmete arvuga.
- Kohandatud tugi on teile saadaval töökäsus sätestatud tugiteenuse asukoh(t)a(de)s, kui tugiteenuse asukoht on teie seadmete ja eksemplaride koguarvu kaasatud.
- Kohandatud tuge pakutakse ainult tellitud toodete ingliskeelsele versioonile, kui pole kirjalikult teisiti kokku lepitud. Kui mõlemad osapooled nõustuvad mitteingliskeelse toega, võidakse tugiteenuse pakkumise aega pikendada, et võimaldada tõlkimist (mille korral võivad rakenduda lokaliseerimistasud).
- Kohandatud tugi pakub tuge registreeritud toodetele ja võib hõlmata värskendusi turbenõrkustele, mis on MSRC määratluse järgi kriitilised. Lisatasu eest saate osta turbevärskendusi nõrkuste jaoks, mis on MSRC määratluse järgi olulised.
- Kohandatud tuge saab soetada aastate kaupa ja toote tugiteenuste elutsükliga ühilduvate fikseeritud programmikuupäevade alusel. Olenemata liitumise ajast peavad kõik kliendid tasuma toe eest tagasiulatuvalt alates programmi alguskuupäevast, sh lepingu sõlmimisel rakenduvad tagasiulatuvad tasud. Kui pole teisiti märgitud, on kohandatud toe minimaalne kehtivusaeg üks kvartal. Kliendid võivad kvartalipõhiselt vähemalt 14-päevase etteteatamisega enne järgmise arvelduse kuupäeva kohandatud toest ära öelda.
- Lisatasu eest võivad saadaval olla ka turbega mitteseotud kiirparandused (nt ajavõõndi või suveaja probleemide jaoks).
- Turbevärskendused mida Teile selle programmi raames pakutakse, on ainult Teie sisemiseks kasutuseks, sh ka Teie otseseks hüveks hostitud keskkonnad.
- Turbevärskendusi ei tohi meie kirjaliku nõusolekuta selle lepinguga mitteseotud muudele osapooltele levitada. Teie määratud nimeliste kontaktide jaoks võite taotleda juurdepääsu turbevärskendustele. Te nõustute teavitama meid selle/nende määratud kontakti(de) mis tahes muudatustest.
- Kohandatud tugi ei sisalda võimalust taotleda lisafunktsioone, funktsioonide või kujunduse muudatusi või garantiituge.
- Kuigi teeme teie kiirparanduste taotlustele vastamiseks äriselt mõistlikke pingutusi, kinnitate, et mõistate, et mõnel juhul ei ole võimalik luua või pakkuda turbevärskendust, sh kriitilisi ja olulisi turbevärskendusi.
- Kui ostate kohandatud tuge otse Microsoftilt, võite rakendada turbevärskendused asjakohas(t)ele registreeritud too(de)tele, mis on hangitud Microsofti hulgilitsentsimise või Microsofti teenuseosutaja litsentsilepingu kaudu.

- Kõik probleemide lahendamise toe taotlused tuleb esitada telefoni teel ja määratud kontaktide kaudu.
- Microsofti ressursid turbevärskenduste asendamiseks on kättesaadavad üksnes kehtiva kohandatud toe jaoks sõlmitud lepingu jooksul. Mis tahes Microsofti ressurssidele ligipääsu saamiseks, sh lõppenud tellimisperioodil alla laaditud, aga seejärel kadunud, kahjustada saanud või tellimise lõppemisel kasutuks muutunud turbevärskenduste või turbega mitteseotud kiirparanduste asendamiseks tuleb kohandatud toe teenus uuesti tellida ja selle eest tasuda kehtivad ja tagasiulatuvad tasud. Uuesti liitumine või juurdepääs turbevärskendustele ei pruugi olla võimalik, kui programm on lõpetatud.

#### 4.3.4 Arendaja tugi

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

Rakenduse arendamise haldur (ADM) tegutseb peamise kontaktisikuna ja ta on keskendunud strateegiliste nõuannete andmisele arendamise ja testimise meetodikate kohta ning Microsofti tooteid kasutades ette tulnud arendamisega seotud probleemide kohta. ADM suhtleb kliendi nõudmiste osas mitmete Microsofti ressurssidega.

Osana teie tugiteenus lepingust on võimalik osta järgnevaid arendajatele suunatud lahendusi:

##### 🔗 **Arendaja täiustatud tugi**

Olles saadaval täiustatud toe ja soorituse toe jaoks, pakub arendaja täiustatud tugi sihitud lahendusi konkreetsetele rakenduste väljatöötamise vajadustele, sealhulgas rakenduse kaasajastamine, „asjade interneti“ (IoT) hindamised, ALM/DevOps lahendused, koolitus ja testimine. Tegemist on abi soovitusliku tasemega klientidele, kes vajavad arendamise elutsükli jooksul arendamise spetsialiseeritud tuge erinevate valdkondade või teemade jaoks.

Minimaalne koostöö koosneb ADM-i (rakenduse arendamise halduri) 320 töötunnist. Erisoovi korral on võimalik uurida väiksema kohandatud koostöö võimalikkust. Arendaja täiustatud toe maksimum on 800 ADM-i töötundi.

##### 🔗 **Soorituse tugi arendajale**

Olles saadaval soorituse toe jaoks, pakub soorituse tugi arendajale igakülgset tuge rakenduse arendamise terve elutsükli jooksul, pakkudes klientidele pilve arhitektuuri, haavatavuse hindamisi, ALM/DevOps lahendusi, turvalisuse väljatöötamise elutsükli, koodi analüüsi, jõudlust ja jälgimist, rakenduse kaasajastamist, „asjade interneti“ (IoT) juurutamist ja haldamist, koolitust ning testimist. Tegemist on abi soovitusliku tasemega klientidele, kes vajavad arenduse täielikku tuge nii äritegevuse jaoks oluliste kui ka keeruliste arenduskeskkondade jaoks.

Arendaja soorituse toe koostöö minimaalne suurus on 800 ADM-i töötundi. Erisoovi korral on võimalik uurida väiksema kohandatud koostöö võimalikkust.

#### 4.3.5 Ülitähtsate äriahenduste tugiteenus

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

## 4.4 Lisatingimused

Microsoft Unifieddi tugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- Reaktiivseid põhiteenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsus nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- 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 ja teie ostetud Microsofti tarkvara- ning võrguteenuste toodetele, mida on nimetatud tootetingimustes, mille Microsoft aeg-ajalt veebis aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil) avaldab, välja arvatud juhul kui töökäsus või tugi- ja nõustamisteenuste kirjelduse lisas on teisiti välja toodud, või kui see konkreetselt välistatud teie veebitoe portaalis aadressil <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Väljalaske-eelsete ja beetatoodete tuge ei osutata, v.a juhul, kui manustatud lisas on teisiti nimetatud.
- Kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusajal.
- Teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
- Teie nõudmisel võime pääseda teie süsteemile probleemide analüüsimiseks juurde kaugühendusega. Meie töötajad sisenevad vaid süsteemidesse, mille kasutamiseks olete andnud loa. Kaugühenduse kaudu abi saamiseks peate andma meile vastava juurdepääsuvõimaluse ja vajaliku varustuse.
- Mõned teenused võivad nõuda meilt teie kliendiandmete salvestamist, töötlemist ja nendele juurdepääsemist. Kui me seda teeme, siis kasutame Microsofti heakskiidetud tehnoloogiaid, mis on kooskõlas meie andmekaitse eeskirjade ja protsessidega. Kui soovite, et kasutaksime Microsofti heakskiitmata tehnoloogiaid, mõistate ja nõustute, et vastutate ainuisikuliselt teie kliendiandmete terviklikkuse ja turvalisuse eest ning Microsoft ei vastuta Microsofti heakskiitmata tehnoloogiatega 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.
- Täiendavaid teenuseid ostes võime me pakkumise hõlbustamiseks nõuda teenuste osutamise halduse lisamist.
- Kui te tellisite ühte tüüpi teenuse ja soovite selle teist tüüpi teenuse vastu vahetada, võite viia vastava väärtuse üle teisele teie põhipaketis saadaval olevale teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuse osutamise ressursiga kokku lepitud.
- „Tarkvarakindlustuse programmi eelised, 24x7 probleemide lahendamise toe juhtumid“ („SA PRS“ juhtumid ehk „SAB“) võib samaväärsesse väärtusse konverteerida (Microsofti otsuse põhjal) ja kasutada põhipaketi toe, kliendipõhise tehnilise toe (DSE) lubatud komponentide ja/või tõhustatud teenuste ja lahenduste lubatud komponentide tasu jaoks. Teie teenuste

osutamise halduse ressursid saavad vastavaid väärtusi ja tasusid kinnitada. Pärast 30 päeva möödumist toe pakkumise alguskuupäevast ja/või mitme-aastase toe iga-aastasel tähtpäeval, võime esitada teile kõigi puudujäägiga SAB-ide eest, mille te mistahes selliseks teisendamiseks kinnitate (nagu töökäsus määratud). Tarkvarakindlustuse eelistele kohaldatakse siin sisalduvaid kirjeldusi ja tootetingimusi, muu hulgas ka tootetingimuste Lisa B. Lisateavet leiab ka veebisaidilt [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), näiteks leiab sellelt veebisaidilt veebruaris 2022, mis mõjutavad teie lepingu põhipaketi sobivuskriteeriumeid või saadaval komponente, mis võivad viia vastavate juhtumite väärtuste kohandamiseni.

- Kõik lisateenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Lisateabe saamiseks pöörduge teenuse osutamise ressursi poole.
- Tugiteenused on piiratud teile või Microsoftile kuuluva koodiga seotud nõustamise ja juhendamisega.
- Nõustute, et ainuke mitte-Microsoftile kuuluv kood, mille juurdepääsu te meile annate, kuulub teile.
- Tugi ei paku mingit liiki koodi, v.a näidiskood.
- Ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
- Te ei tohi teenuseid oma klientidele edastada.
- Kui teil on täiustatud või soorituse toega põhipakett ja kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.

Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

## 4.5 Teie kohustused

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

- Te määrate nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie meeskonna juhtimise eest ja haldab kõiki teie tugiteenuseid ning ettevõttesiseseid protsesse seoses tugiteenuste juhtumite taotluste meile esitamisega.
- Oma põhipaketist sõltuvalt (nagu on allpool välja toodud) võite te määrata nimelised reaktiivse toe kontaktisikud, kes vastutavad Microsofti toe veebilehe või telefoni teel toe taotluste esitamise eest. Ka teie pilvepõhiste teenuste administraatorid võivad asjakohaste toega seotud portaalide kaudu pilveteenuse toe taotlusi esitada.
  - Tuumiktugi – kuni kümme (10) nimelist kontaktisikut.
  - Täiustatud tugi – vähemalt viiskümmend (50) nimelist kontaktisikut. Võimalik, et teile pakutakse ka täiendavaid kontaktisikuid. Palun küsige teavet enda teenuse osutamise haldurilt.
  - Soorituse tugi – nimetatud kontaktisikud vastavalt vajadusele.
- Veebiteenuste toe taotluste korral peavad teie pilvepõhiste teenuste pilvehaldurid esitama toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.

- Teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivsetel tugikontaktidel olema põhiteadmised esinenud probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda, et aidata Microsofti probleemivastuse ja prioriseerimisega. Ühtlasi peaks vastavatel kontaktisikutel olema teadmised kehtiva toega Microsofti toodete ja teie Microsofti keskkonna kohta, et aidata lahendada süsteemiprobleeme ja aidata Microsoftil teenusetaotlusi analüüsida ning lahendada.
- Teenusetaotluse esitamisel võidakse teie reaktiivseid tugikontakte paluda probleem ise määrata ja lahendada, kui me seda palume. See võib hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
- Nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenustega.
- Nõustute teavitama meid teie töökäsu määratud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.
- Teie vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläänud 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 ressurss paluda teil täita ka muid kohustusi.
- Kasutades osana sellest toest pilveteenuseid, peab teil vastava võrguteenuse jaoks olema olemasolev tellimus või andmeplaan või te peate selle ostma.
- Kui teil on täiustatud toe või soorituse toe pakett, nõustute esitama ennetavate teenuste taotlusi koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva jooksul enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
- Kui teil on täiustatud toe või soorituse toe pakett, nõustute vajaduse järgi pakkuma meie teenuste osutamise meeskonnale, kes peavad teie asukohas töötama, asjakohast telefoniühendust ja kiiret internetiühendust ning juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.

© 2020 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.