

Microsoft Enterprise'i teenused

Tugi- ja nõustamis-
teenuste kirjeldus

Oktoober 2021

Sisukord

1	Teave selle dokumendi kohta	2
2	Microsofti professionaalsed teenused	3
	2.1 Plaanimisteenused	3
	2.2 Juurutusteenused	3
	2.3 Hooldusteenused	3
	2.4 Optimeerimisteenused	3
	2.5 Haridusteenused	3
3	Nõustamisteenused	4
	3.1 Ostmine	4
	3.2 Kohandatud konsultatsiooniteenused	4
	3.3 Pakett-konsultatsiooniteenused	5
	3.4 Teenuste kirjeldus	5
	Plaanimisteenused	5
	Juurutusteenused	7
	Optimeerimisteenused	7
	3.5 Lahtiütlused ja piirangud	7
	3.6 Teie kohustused	8
4	Tugiteenused	9
	4.1 Ostmine	9
	4.2 Teenuste kirjeldus	10
	Ennetavad teenused	10
	Reaktiivsed teenused	14
	Teenuste osutamise haldus	19
	4.3 Tõhustatud teenused ja lahendused	21
	Kliendipõhine tehniline tugi	21
	Kiire reageerimine	22
	Azure'i sündmuste haldamine	23
	Office 365 tehnomeeskonna otseabi	25
	Arendaja tugi	25
	Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	25
	4.4 Mitme riigi tugiteenused	25
	Mitme riigi tugiteenuste ülevaade	25
	Ostmine	25

Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused	26
4.5 Lisatingimused	27
4.6 Teie kohustused.....	29

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 äriväärtust 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 plaanimise, rakendamise ja kasutuselevõtuga. Need tegevused katavad Microsofti toodete ja tehnoloogiate põhjal teenuseid digitaalse strateegia, arhitektuuri, plaanimise, 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.

3.2 Kohandatud konsultatsiooniteenused

Allpool on loetletud kohandatavad teenuste lahendused. Kohandatud nõustamisteenuste ulatuse üksikasjad on toodud ära ettevõteteenuste töökäsus (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 äriarvaks, mis on kohandatud nende äri vajaduste kohaselt. Koos

Turbe- ja identiteeditenustega 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

Plaanimisteenused

Arhitektuuriteenused: Teie võrguteenuste kasutuselevõtu eesmärkide hinnang, mis pakub juhtnõore, 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:

Digitaalse nõustamise digitaalse valmiduse paketid: Digitaalsel teel nõustaja juhitud töölesanne, 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 katsestenaariumide 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 plaanimisteenustele ja võivad hõlmata

Office 365 FastTracki plaanmist, projekti- ja portfelliholduse (PPM) lahenduse plaanmist ning SharePointi juurutamise plaanmist.

Kasutuskogemus: 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.

Juurutusteenused

Projekti juhtimine: 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 viiartehniktuuridel.

Lahenduse tarne: Teenus, mis pakub tehnilist juurutamist, kaasa arvatud Microsofti tehnoloogiate põhjal lahenduse arendamist, konfigurimist, migreerimist, täiendamist ja juurutamist ning integreerimist kliendi keskkonnadesse.

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 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.

Turbeteenused: Microsofti turbeteenuste portfoolio 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.
- 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 ja GitHubi andmekaitsepoliitikat, mille leiab veebisaidilt 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

Microsofti koondtugiteenused on kõikehõlmav ettevõttele mõeldud tugiteenuste kogum, mis aitab kiirendada üleminekut pilvelahendustele, optimeerida IT-lahendusi ja kasutada tehnoloogiat, et realiseerida uusi ärivõimalusi IT elutsükli igas etapis. Tugiteenuste hulka kuuluvad järgmised teenused:

- Ennetavad teenused, mis aitavad 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, mida saab soetada 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 tugiteenused, muu hulgas ennetavad teenused, on teie põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on selles osas läbivalt sümboliseeritud tingmärgiga „+“.</p>
Tõhustatud teenused ja lahendused	<p>Konkreetsed 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>

Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenused pakuvad tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäs(k)u(de)s.

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.

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
Kontseptsioonitõend		+	+

+ - Ostetav lisateenus.

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.

Juurutusteenused

Juurutusteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
Kasutuselevõtu teenused		+	+

+ - 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
Nõudel hindamine	✓	✓	✓

Hooldusteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
Hindamisprogramm		+	+
Ühenduseta hindamine		+	+
Ennetav jälgimine		+	+
Ennetustoimingute programmid (POP)		+	+
Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena)		+	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

Nõudel hindamine: Ligipääs iseteeninduslikule automatiseeritud online-hindamisplatvormile, mis kasutab Microsofti tehnoloogia teiepoolse juurutamise analüüsimiseks ja hindamiseks logide analüüsi. 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.

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.

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 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. See teenus on saadaval nii kohapealse kui ka kaugteenusena.

Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
Kasutuselevõtu teenused			+
Arendusele keskendunud teenused		+	+
IT-teenuste haldus		+	+
Turbeteenused		+	+

+ - *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 ülevaated arendajatele: Teie rakenduste arendamise tavade iga-aastane hinnang aitab kliente soovituslike tavade juhiste rakendamiseks ja lahendustega seoses Microsofti platvormidega.

Arenduse toeabi: 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.

Turbeteenused: Microsofti turbeteenuste portfoolio 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
Nõudel haridus	✓	✓	✓
Veebisaated	✓	✓	✓
Ettekanded tahvli ees		+	+
Töötoad		+	+

✓ - 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.

Ettekanded tahvli ees: 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 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.

Täiendavad ennetavad teenused

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused)		+	+
Kasutajatoe tehnoloogianõustaja			✓
Ennetav kiirendi		+	+

+ - Ostetav lisateenus.

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.

Tugitehnoloogia nõustaja (STA): Kohandatud teenus, mis pakub kliendi ettevõtte eesmärke 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.

Ennetav kiirendi: Microsofti ressurssidest juhitud 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, teadmusevahetust, kujunduse valideerimist ja juurutuskava.

Muu ennetav	Pakett		
	C	A	P
Ennetavad krediidid		+	+

Ennetavad krediidid: Teie töökäsil 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.

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 töökäsil teisiti märgitud.

Reaktiivsete teenuste tüübid	Pakett		
	C	A	P
Nõustav tugi	✓	✓	✓
Tugi probleemide lahendamiseks	✓	✓	✓
Reaktiivse toe haldus	✓	✓	✓
Tugi teie asukohas		+	+
Põhjuse analüüs		+	+
Reaktiivse toe halduse lisa		+	+
Laiendatud kiirparanduste tugi	✓	✓	✓
Küberturbe tugiteenused		+	+

✓ - 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 tehnoloogiamüüjatega, aidates lahendada keerukaid mitme müüja toodete vastastikuse kasutamise probleeme, kuid muud tootjad vastutavad oma toote toe eest ise.

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. Kui ärimõju ettevõttele peaks seda vajama, võite juhtumi ajal raskusastme muutmist taotleda.

Tuumiktöe juhtumitele reageerimine

Tuumiktugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Standardne mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata • Vajab tähelepanu kaheksa tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> • Tööajal esimesele kõnele vastamine kaheksa tunni jooksul või alla selle¹ • Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel¹ • Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)² 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed • Reageerimine 24 tunni jooksul • 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama²
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> • Peamiste äriprotsesside 	<ul style="list-style-type: none"> • Esimesele kõnele reageerimine ühe 	<ul style="list-style-type: none"> • Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks

Tuumiktugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
	kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda <ul style="list-style-type: none"> • Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul 	tunni jooksul või kiiremini <ul style="list-style-type: none"> • Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² 	tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas ²

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

² 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
Standardne mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata • Vajab tähelepanu nelja tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> • Tööajal esimesele kõnele vastamine nelja tunni jooksul või alla selle¹ • Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel¹ • Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)² 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed • Reageerimine 24 tunni jooksul • 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama²
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> • Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda • Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> • Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini • Pärast üht tundi määratakse kriitiliste olukordade ressurss • Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² 	<ul style="list-style-type: none"> • Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² • Juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul

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

² Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamiseks jätkata, võime me 24x7 tegevuse taset alandada.

Soorituse toe juhtumitele reageerimine

Soorituse tugi	Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Standardne mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata • Vajab tähelepanu nelja tunni jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> • Tööajal esimesele kõnele vastamine nelja tunni jooksul või alla selle¹ • Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel¹ • Nõudmisel pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas (24x7)² 	<ul style="list-style-type: none"> • 24x7 pideva tegevuse nõudmisel peate 24x7 tegevuse säilitamiseks vastavad ressursid eraldama²
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> • Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda • Olukord vajab tähelepanu 30 minuti jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> • Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini • Kriitiliste olukordade ressurss määratakse 30 minutiga või kiiremini • Pärast 24 tundi ressursid teie asukohas (kliendilepinguga) • Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² • Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine 	<ul style="list-style-type: none"> • Asjakohane suhtlus teie juhtkonnaga vastavalt meie taotlusele • Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas² • Kiire ligipääs ja reageerimine

Soorituse tugi	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
		Microsofti tootemeeskondade poolt ³ <ul style="list-style-type: none"> Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale 	

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

² Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamiseks jätkata, võime me 24x7 tegevuse taset alandada

³ Ei ole saadaval toe kõigis asukohtades või kõigi Microsofti tehnoloogiate jaoks.

Reaktiivse toe haldus: Reaktiivse toe haldus annab ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Reaktiivse toe haldus kasutab teenuste osutamise haldust kõigis toetaotlustes. Altpoolt leiate vastava põhipaketi toe jaoks pakutavad teenused:

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

Täiustatud tugi ja soorituse tugi: Vastavalt ülalolevatele juhtumitele reageerimise tabelitele, juhtumite, mille raskusaste on „standardne mõju äritegevusele“, korral on teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning Microsofti ressursidega, 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 edasiminekuga tagamise eest ja esitab teile seisukorra uuendusi ja tegevusplaani.

Tööpäevälise laiendatud katte jaoks võite osta juurde reaktiivse toe halduse tunde.

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

Põhjuse analüüs: Kui seda nõutakse sõnaselgelt enne juhtumi sulgemist, teeme ühe tehnilise probleemi või seotud probleemide seeria võimalike põhjuste struktureeritud analüüsi. 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.

Reaktiivse toe halduse lisa: Soovi korral võite reaktiivse toe halduse jaoks lisatunde juurde osta. Need ressursid tegutsevad kaugteel ning osutavad teenust tööpäeva vältel ajavööndis, mis on kirjalikult kokku

lepitud. Seda teenust osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

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.
- Mitteingliskeelsete 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.

Küberturbe tugiteenused: Osutab spetsiaalset küberturbega seotud abi nii reaktiivselt kui ka ennetavalt („küberturbe teenused“). Need teenused aitavad vähendada sihitud küberrünnakute ohtu ning olla valmis turbega seotud kriisiolukordadeks või uurida ja ohjata aktiivset turvamurret. Küberturbe teenused pakuvad kohandatud tugiteenuste programmi ning võivad olla saadaval lisatasu eest, mis on määratud kindlaks teie töökäigus viidatud lisas.

Teenuste osutamise haldus

Teenuste osutamise haldus (SDM) sisaldub teie tugiteenustes, välja arvatud kui see on siin või teie töökäigus 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 osustab mõni ühendatud meeskonna spetsialist.

Täiustatud tugi ja soorituse tugi: SDM-teenuseid osutab digitaalselt kindel teile määratud kontohaldur. 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
Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine	✓	✓	✓
Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised	✓	✓	✓
Programmi arendus ja haldus	✓	✓	✓
Unifiedi tugiteenuste kasutuselevõtt	✓	✓	✓
Pilve edukuse programm		✓	✓
Juhtkonna suhetealdus		✓	✓
Teenuste osutamise halduse lisa		+	+
Kohapealne teenuste osutamise haldus		+	+

✓ - 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 oma kontohaldurilt kohapealseid külastusi, millega võib kaasnedä 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 töökäsus viidatud lisas määratud.

Teenus	Pakett		
	C	A	P
Kliendipõhine tehniline tugi		+	+
Kiire reageerimine		+	+
Azure'i sündmusehaldus			
Office 365 tehnomeeskonna otseabi			
Arendaja tugi		+ ¹	+ ¹
Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus		+	+

+ - Ostetav lisateenus.

+¹ - Piiratud maksimaalse koguseni ostetav täiendav teenus.

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. Need pakkumised sisaldavad vajalikke 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 tulemite kasutamise soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine (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, siis lõpetatakse 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.

Kiire reageerimine

Kiire reageerimine: Kiire reageerimine pakub teie pilveteenustele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad juhtumid tehniliste 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. 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 tooteid Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, arvelduse ja tellimuse haldus, universaalprint, M365 proovibaas, Microsoft Mesh.

Kiire reageerimise ostmise võimalus sõltub ressursside kättesaadavusest. Palun küsige saadavuse kohta oma kontohaldurilt.

Kiire reageerimine	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹ Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele² Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale 	<ul style="list-style-type: none"> Asjakohane suhtlus teie juhtkonnaga vastavalt meie taotlusele Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹ Kiire ligipääs ja reageerimine

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamiseks jätkata, võime 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas pakutava tegevuse taset alandada

² Kiire reageerimise probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise ja jaapani keeles.

Azure'i sündmuste haldamine

Microsoft Azure'i sündmusehaldus („AEM“) pakub täiustatud tugiteenuseid enne ja pärast kliendi kriitilist sündmust („sündmus“) ning selle ajal. Kriitiliseks sündmuseks on periood, millel on suur mõju äritegevusele, ja/või periood, kus on kliendi nõudlus suurim, millal on nõutud kõrgeimal tasemel teenuse kättesaadavus ja jõudlus. Sündmused tuleb kokku leppida oma kontohalduriga vähemalt 8 nädalat enne sündmuse toimumist.

AEM toetab teenuseid, mis kasutavad Microsoft Azure'i peamisi teenuseid. Lahenduse üksikasjad ja teave selle kohta, milliseid Azure'i teenuseid see ära kasutab, tuleb jagada AEM-i meeskonnaga varakult enne tegelikku sündmust, kuid mitte hiljem kui hindamise sisendandmetena.

Eelsündmuste osana teeb AEM-i meeskond järgmist:

- Hindab ja tutvub ise teie lahendusega
- Tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad töövõimeaega ja stabiilsust
- Selgitab välja soovitud tulemused, mis on seotud elastsusega
- Arendab ja hoiab korras teenuse osutamise kava lahenduse jaoks

AEM-i tugimeeskond annab loetelu tegevustest, mis on soovitatud või nõutud mis tahes probleemide lahendamiseks, mis võiks mõjutada lahenduse kättesaadavust või jõudlust sündmuse toimumispäeval.

Sündmuse ajal on AEM-i meeskond teadlik sündmuse üksikasjadest ning valmis lahendusega seotud probleeme lahendama.

Võite taotleda tuge lahendusega seotud probleemide lahendamiseks kaks nädalat enne sündmust, sündmuse ajal ja üks nädal pärast sündmust*.

Sündmuste haldamine	Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Oluline mõju äritegevusele	<ul style="list-style-type: none"> Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini ja täiendavate Microsofti pilveteenuse tootemeeskondade kaasamine mis tahes Microsoft Azure'i teenuste puhul² Kriitiliste olukordade haldur määratakse 30 minutiga või kiiremini. Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹ Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud juhtumi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale 	<ul style="list-style-type: none"> Asjakohane suhtlus teie juhtkonnaga vastavalt meie taotlusele Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹ Kiire ligipääs ja reageerimine

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamiseks jätkata, võime 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas pakutava tegevuse taset alandada

² AEM probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles

* Tuge probleemide lahendamiseks enne ja pärast sündmust käsitletakse standardse mõjuga äritegevusele

Pärast sündmust saate taotleda olulise ärimõjuga juhtumite põhjuste analüüsi, mis on seotud teie lahendusega. Kui asjakohane, anname soovitusi, kuidas selliseid probleeme tulevikus vältida.

Office 365 tehnomeeskonna otseabi

Office 365 tehnomeeskonna otseabi: Pakub täiustatud tugiteenuseid teie Microsoft Office 365 tootmiskeskonna rentniku või rentnike peamistele töökoormustele, mis hõlmab prioriseeritud juurdepääsu Office 365 tehnomeeskonnale. See teenus on saadaval loetletud rentnikus või rentnikes, lisatasu eest ning on defineeritud teie töökäsu viidatud lisas.

Arendaja tugi

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

Arendaja tugi pakub igakülgset tuge, 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. Arendaja tugi on saadaval lisatasu eest.

Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus

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

4.4 Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenuste ülevaade

Mitme riigi tugiteenused pakuvad koos Microsofti ettevõtte koondtugiteenustega teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäsu(de)s. Mitme riigi tugiteenuste ülesehitus on järgmine:

- **Host:** See on tugiteenuste asukoht, kus olete Microsofti koondtugiteenused oma töökäsu tellinud. Kui pole teisiti märgitud, on selleks teie kliendipõhise tugiteenuste osutamise kontohalduri peamine asukoht.
- **Päri vool:** See on tugiteenuse asukoht, mis on nimetatud teie töökäsu Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste saamiseks, kuid pole hosti asukoht, ning teil on õigus saada teenuseid, mis olete selle asukoha jaoks ostnud.

Ostmine

SCSD kirjeldab saadaolevaid mitme riigi tugiteenuseid. Konkreetseid teenuseid seotud kogused (kui asjakohane) on loetletud seotud töökäsu tugiteenuste asukoha kaupa.

Siin kirjeldatud teenuseid võidakse osutada tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, mis on nimetatud teie hosti töökäsus ja, kui asjakohane, nagu on host jaotanud, osana Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste lepingust koos järgmiste muudatustega:

- **Põhipaketi teenused:** Kui pole just teisiti toodud, on põhipaketi teenused (tähistatud tingmäärgiga „✓“) saadaval teie nimetatud tugiteenuste asukohtadele või neile tugiteenuste asukohtadele, millele on host teenuseid hosti töökäsus jaotanud.
- **Reaktiivsed teenused:** Reaktiivseid teenuseid võidakse pakkuda kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha, välja arvatud järgmistel juhtudel:
 - **Tugi teie asukohas:** Eelnevalt ostetudreaktiivsed kohapealsed tugiteenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides).
 - Kui on pooleli tugi probleemi lahendamiseks, millel on „oluline mõju äritegevusele“, võidakse pakkuda kohapealse toe ressursse nimetatud ja nimetamata tugiteenuste asukohtadesse.
- **Teenuste osutamise haldus (SDM):** Nagu nimetatud teie töökäsus, võidakse SDM-teenuseid osutada nimetatud hostile ja selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le. Teie põhipaketis sisalduvate SDM-teenuste kättesaadavust jaotab host ja seda haldab hosti kontohaldur. SDM-teenuste osutamine toimub ainult hosti asukoha tööpäeva jooksul. Täiendavad SDM-teenused võivad olla vajalikud, kui osta lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi.
 - **Täiendavad SDM-teenused:** Täiendavaid SDM-ressursse võib osta hosti või selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, nagu on nimetatud töökäsus, ja neid osutatakse nimetatud tugiteenuste asukohas. Sõltub ressursside kättesaadavusest ja eeltoodust.

Saadavaolevad lisateenused (tähistatud tugitabelites sümboliga „+“) on järgmised:

- **Ennetavad teenused**
 - Võimalik, et teile pakutakse ennetavaid teenuseid ja nende kogused loetletakse teie töökäsus ning need on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides).
- **Hooldusteenused – põhjuse analüüs:** Ostetud teenused on saadaval nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le personalile.
- **Tugitehnoloogia nõustaja (STA):** STA teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides) ning need olenevad ressursside kättesaadavusest.
- **Tõhustatud teenused ja lahendused:** Kõiki tõhustatud teenuseid ja lahendusi võib osta kasutamiseks hosti või selle alla kuuluva(te)s tugiteenuste asukoh(t)a(de)s. Sõltub kättesaadavusest. Kehtida võivad muud piirangud.
- Muud ostetud ennetavad teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.

Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused

Lisaks tingimustele ja sätetele, mis on toodud siin ja teie töökäsus, põhineb meiepoolne siin nimetatud teenuste osutamine järgmistel eeltingimustel ja eeldustel:

- Võime lubada töötajatel, kes ei tööta teie tugiteenuste asukoh(t)a(de)s, osaleda ennetavates kaugteenustes, mis on ostetud hostile või selle alla kuuluvale tugiteenuste asukohale ning nimetatud töökäsus. Sellist osalemist lubatakse Microsofti äranägemisel.
- Ennetavaid krediite saab vahetada ainult hosti ja selle alla kuuluvate tugiteenuste asukohtade vahel, mis on loetletud teie töökäsus, pidades kinni järgmistest eranditest. Kõikide vahetuste puhul kehtivad vastavates tugiteenuste asukohtades parajasti kehtivad valuutakursid ja ennetavate

krediitide hinnad. Praeguseid hindu saate küsida oma Microsofti teenuste esindajalt. Kõik vahetused, mille puhul oleks tulemuseks murdosalised ennetavad krediidid, ümardatakse lähima täisarvuni. Ennetavaid krediite ei saa vahetada erandriikidega.

- Klient vastutab ainsana mis tahes maksukohustuste eest, mis võivad tekkida ostetud tugiteenuste levitamise või vahetamisega hosti ja selle alla kuuluva(te) tugiteenuste asukoh(t)a(de) vahel.
- Töökäsu kehtivuse ajal tehtud teenuste muudatused või vahetamised võivad nõuda kirjalikke kokkuleppeid.
- **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.
- **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.

4.5 Lisatingimused

Microsoft Unifiedi tugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsus nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid 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, kooskõlas teatatud litsentside registreerimistele ja lepingutele ja/või arvelduskonto ID-le teie töökorralduse lisas A, mis 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 tehnoloogiate kasutamisega 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 tellsite 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-aastaselt tähtpäeval, võime esitada teile arve 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, näiteks leiab sellelt veebisaidilt veebruaris 2023, 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.
- 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 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.
- 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 ja GitHubi andmekaitse- ja turvalisuspoliitikat, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_dpa.
- **Kasutamispoliitika** – Klient ei tohi (ja tal ei ole õigust) kasutada teenuste projektitulemeid:
 - Viisil, mis on seaduse, eeskirjade, valitsuskorralduse või määrusega keelatud;
 - Selleks, et rikkuda teiste õigusi; või
 - Üheski tegevuses ega olukorras, kus teenuste projektitulemite kasutamine võib tuua kaasa mõne isiku surma või raske kehavigastuse või raske füüsilise või keskkonnakahju (v.a kooskõlas kõrge riskitasemega kasutamise jaotisega allpool).

Kõrge riskitasemega kasutamine

HOIATUS: Kaasaegseid tehnoloogiaid saab kasutada uutel ja innovaatilistel viisidel ning klient peab kaaluma, kas tema valitud konkreetne kasutusviis on ohutu. Teenuste projektitulemid pole projekteeritud ega mõeldud ühekski kasutuseks, kus teenuse katkestus, defekt, tõrge või muu teenuste projektitulemi tõrge võib tuua kaasa mõne isiku surma või raske kehavigastuse või raske füüsilise või keskkonnakahju (ühiselt „Kõrge riskitasemega kasutamine“). Seega peab klient projekteerima ja juurutama teenuste projektitulemid selliselt, et mis tahes katkestus, defekt, tõrge või muu teenuste projektitulemi tõrge ei vähenda inimeste, vara ja keskkonna ohutust madalamale tasemest, mis on mõistlik, sobiv ja õiguspärane, nii üldiselt kui ka konkreetses valdkonnas. Teenuste projektitulemite kõrge riskitasemega kasutamine kliendi poolt toimub täielikult kliendi riisikol. Klient nõustub korvama Microsoftile mis tahes kahjud, sealhulgas advokaaditasud, ning kaitsma Microsofti nõuete eest, mis tulenevad teenuste projektitulemite kõrge riskitasemega kasutamisest, sh kõigist nõuetest, mis põhinevad rangelt vastutusel või sellele, et Microsoft on olnud hooletu teenuse projektitulemite projekteerimisel või andmisel kliendile vastavalt kliendi spetsifikatsioonidele. Eespool toodud hüvitamiskohustus täiendab mis tahes kaitsmiskohustust, mis on sätestatud kliendi lepingus ning sellele ei kohaldu mingusugused piirangud või välistused vastutusest, mis on toodud sellistes lepingutes.

- Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

4.6 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 uurige üksikasju oma kontohaldurilt.
 - 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 probleemitu vastuse 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 töökäsus määratud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.
 - 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 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 ning täiustatud lahenduste ja 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.

© 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.