

Microsoft Enterprise Services

תיאור שירותי
Support & Consulting Services

פברואר 2023

תוכן העניינים

2	אודות מסמך זה	1
3	שירותי תמיכה	2
3	2.1 כיצד לרכוש	
3	2.2 תיאור השירותים	
3	שירותים פרואקטיביים	
7	שירותים ריאקטיביים	
10	ניהול אספקת השירות	
12	2.3 שירותים ופתרונות מורחבים	
12	Enhanced Designated Engineering (הנדסה ייעודית משופרת)	
13	Azure Rapid Response (תגובה מהירה מ-Azure)	
14	ניהול אירועי Azure	
18	Office 365 Engineering Direct	
18	Developer Support (תמיכה במפתחים)	
18	GitHub Engineering Direct	
18	Support for Mission Critical	
19	פתרונות משופרים לאבטחת סייבר	
23	2.4 תמיכה במדינות מרובות	
23	סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות	
23	כיצד לרכוש	
24	תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות	
24	2.5 תנאים והתניות נוספים	
26	2.6 תחומי האחריות שלך	

1 אודות מסמך זה

תיאור שירותי Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services מספק מידע על השירותים המקצועיים הזמינים לרכישה מ-Microsoft.

עיון בתיאורים של השירותים שאתה רוכש, כולל הדרישות המקדימות, כתבי הוויתור ותחומי האחריות שלך. השירותים שתרכוש יופיעו בהזמנת העבודה עבור Enterprise Services (הזמנת עבודה) או בהצהרה על שירותים רלוונטית אחרת, המאזכרת ומשולבת במסמך זה.

לא כל השירותים המפורטים במסמך זה זמינים בעולם כולו. לקבלת פרטים על השירותים הזמינים לרכישה במיקומך, פנה לנציג של שירותי Microsoft. השירותים הזמינים כפופים לשינוי.

2 שירותי תמיכה

שירותי Microsoft Unified Support Services (שירותי תמיכה) הם ערכה מקיפה של שירותי תמיכה ארגוניים שמסייעת להאיץ את המסע שלך לענן, לבצע אופטימיזציה של פתרונות ה-IT שלך, ולהשתמש בטכנולוגיות למימוש הזדמנויות עסקיות חדשות לכל שלב במחזור חיי ה-IT. שירותי התמיכה כוללים:

- שירותים פרואקטיביים שמסייעים לשפר את תקינות תשתית ה-IT והתפעול.
- ניהול מתן שירות, כדי לסייע בתכנון ובהטמעה
- שירותי פתרון בעיות מסביב לשעון, כדי לספק תגובה מהירה לצמצום זמן השבתה

2.1 כיצד לרכוש

שירותי התמיכה זמינים כחבילה בסיסית, המוגדרת כתמיכה ברמת Advanced (תמיכה מתקדמת) או Performance (תמיכה בביצועים), או כשירותים נוספים או פתרונות ושירותים מורחבים הזמינים לרכישה במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים, שמפורט בהזמנת העבודה של Enterprise Services, כמתואר להלן.

פריט	תיאור
חבילת בסיס	שילוב של שירותי ניהול אספקה לשירותים פרואקטיביים וריאקטיביים, לתמיכה במוצרים ו/או השירותים המקוונים של Microsoft הנמצאים בשימוש בארגון. החבילה זמינה בחבילות Advanced (תמיכה מתקדמת - "A") ו-Performance (תמיכה בביצועים - "P") כמפורט בהמשך הסעיף. השירותים הכלולים בחבילת הבסיס מסומנים באמצעות "✓" לאורך הסעיף הנוכחי. בהתאם לחבילת הבסיס שאתה רוכש, ייתכן שתהיה זכאי גם לשירותים פרואקטיביים מוכללים ספציפיים, שיפורטו בהזמנת העבודה. אנחנו נעבוד יחד איתך במטרה לזהות שירותים אלה לפני תחילת החוזה, במסגרת תכנון אספקת השירותים.
שירותים נוספים	שירותי תמיכה נוספים, כולל שירותים פרואקטיביים, זמינים להוספה לחבילת הבסיס שלך במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
שירותים ופתרונות מורחבים	שירותי תמיכה המכסים מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT ספציפית של לקוח זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
תמיכה במדינות מרובות	תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך.

2.2 תיאור השירותים

הפריטים המרכיבים את חבילת שירותי התמיכה שלך מתוארים בסעיף זה. כמו כן, מפורטים גם שירותים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס או במהלך תקופת ההסכם.

שירותים פרואקטיביים

שירותים פרואקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם יתוזמנו במטרה להבטיח זמינות ואספקה של משאבים במהלך תקופת הזמנת העבודה הרלוונטית. השירותים הפרואקטיביים הבאים זמינים כפי שמצוין להלן או כפי שמפורט

בהזמנת העבודה שלך. ייתכן שהאספקה באתר הלקוח לא תהיה זמינה עבור כל השירותים ובכל המיקומים הגיאוגרפיים. אלא אם צוין במפורש שהאספקה נמכרת כשירות באתר הלקוח, האספקה תבוצע מרחוק אלא אם הוסכם אחרת בכתב ובתשלום נוסף.

שירותי תכנון

חבילה		סוגים של שירותי תכנון
P	A	
+	+	הוכחת רעיון

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

הוכחת רעיון: התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

שירותי הטמעה

חבילה		סוגים של שירותי הטמעה
P	A	
+	+	שירותים לקליטת משתמשים חדשים

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

שירותים לקליטת משתמשים חדשים: התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft במטרה לספק סיוע בפריסה, העברה, שדרוג או פיתוח של תכונות. שירות זה כולל בין היתר עזרה בתכנון ואימות של עומסי עבודה של הוכחת רעיון או ייצור באמצעות מוצרי Microsoft.

שירותי תחזוקה

חבילה		סוגים של שירותי תחזוקה
P	A	
✓	✓	הערכה לפי דרישה
+	+	תוכנית הערכה
+	+	הערכה לא מקוונת
+	+	ניטור פרואקטיבי
+	+	תכניות תפעול פרואקטיביות (POP)
+	+	תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service)

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

הערכה לפי דרישה: גישה לפלטפורמת הערכות מקוונת, אוטומטית, בשירות עצמי, שמשתמשת בניתוחי יומנים לניתוח והערכה של הטמעת טכנולוגיות Microsoft שברשותך. הערכות לפי דרישה מכסות טכנולוגיות מוגבלות. השימוש בשירות הערכה זה מחייב שירות Azure פעיל עם מכסות נתונים מספיקות כדי לאפשר שימוש בשירות ההערכה לפי דרישה. חברת Microsoft עשויה לספק סיוע על מנת לאפשר הגדרה ראשונית של השירות. בשילוב עם השירות של הערכה לפי דרישה, ותמורת עלות נוספת, משאב של Microsoft באתר הלקוח (עד יומיים) או משאב Microsoft מרוחק (עד יום אחד) זמינים גם הם לסייע עם ניתוח הנתונים ותעדוף ההמלצות לתיקון, לפי הסכם השירותים שלך. ייתכן שהערכות באתר הלקוח לא יהיו זמינות בכל האזורים הגיאוגרפיים.

תוכנית הערכה: הערכה של העיצוב, היישום הטכני, התפעול או ניהול שינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, ביחס לשיטות העבודה המומלצות של Microsoft. בסיום ההערכה, המשאב של Microsoft יעבוד ישירות איתך כדי לטפל בבעיות אפשריות ולספק דוח שיכלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לכך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.

הערכה לא מקוונת: הערכה אוטומטית של ההטמעה שלך את הטכנולוגיות של Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק או על-ידי משאב Microsoft הפועל במיקומך. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו באמצעות כלים ומספקת לך דוח של הממצאים עם המלצות לתיקון.

ניטור פרואקטיבי: אספקת כלי ניטור לפעולות טכניות והמלצות לכוונן תהליכי ניהול אירועים של השרת. שירות זה מסייע לך ליצור מטריצות אירועים, לבצע סקירות של אירועים משמעותיים, וליצור תוכנית עבור צוות הנדסי קבוע.

תוכניות תפעול פרואקטיביות (POP): סקירה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, באמצעות איסוף נתונים מרחוק. סקירה זו מבוצעת באתר הלקוח או מרחוק על-ידי משאב של Microsoft.

תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service): הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו כדי ליצור דוח ממצאים שמכיל המלצות לתיקון. שירות זה זמין לאספקה באתר הלקוח או מרחוק.

שירותי מיטוב

חבילה		סוגים של שירותי אופטימיזציה
P	A	
+		שירותי הטמעה
+	+	שירותים המתמקדים בפיתוח
+	+	ניהול שירותי IT
+	+	שירותי אבטחה

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

שירותי הטמעה: שירותי התמיכה בהטמעת הטכנולוגיות של Microsoft מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים תמיכה בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית ההטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי. ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע והנהלים המומלצים של מיקרוסופט, התומכים בתוכנית ההטמעה שלהם.

שירותים המתמקדים בפיתוח: שירותים הזמינים לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן.

תובנות משירותים למפתחים: הערכה שנתית של שיטות העבודה שלך לפיתוח אפליקציות, במטרה לעזור ללקוחות עם הכוונה לשיטות עבודה מומלצות לפיתוח אפליקציות ופתרונות בפלטפורמות Microsoft.

תמיכה וסיוע בפיתוח: השירות עוזר ביצירה ופיתוח של אפליקציות המשלבות את הטכנולוגיות של Microsoft בפלטפורמת Microsoft, תוך התמחות בכלי הפיתוח והטכנולוגיות של Microsoft, ונמכר ככמות שעות המפורטת בהזמנת העבודה.

ניהול שירותי IT: חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותי ניהול שירותי IT מודרניים יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקריות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעבירים אפליקציה או שירות לענן. שירותי ניהול שירותי IT עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף ועשוי להיות מוגדר בנספח ומאוזכר בהזמנת העבודה.

שירותי אבטחה: תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזהות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים. שירותי אבטחה עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמינים תמורת תשלום נוסף ועשויים להיות מוגדרים בנספח ומאוזכרים בהזמנת העבודה.

שירותי הוראה

חבילה		סוגים של שירותי חינוך
P	A	
✓	✓	הדרכה לפי דרישה
✓	✓	שידורי אינטרנט
+	+	Chalk Talks
+	+	סדנאות

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

הדרכה לפי דרישה: גישה לאוסף של חומרי הדרכה מקוונים ומעבדות מתוך פלטפורמה דיגיטלית של ספריית סדנאות שפותחה על-ידי Microsoft.

שידורי אינטרנט: גישה למפגשי חינוך חיים באירוח Microsoft, הזמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft ומועברים מרחוק דרך האינטרנט.

Chalk Talks: שירותים אינטראקטיביים קצרים, בדרך כלל מפגשים בני יום אחד, במבנה של הרצאה והדגמה, שעוסקים בנושאי מוצרים ותמיכה ומועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או באופן מקוון.

סדנאות: מפגשי הדרכה ברמה טכנית מתקדמת, זמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft, והמועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או מקוון. הסדנאות נרכשות על בסיס כל משתתף, או כהצגה ייעודית לארגון, כפי שצוין בהזמנת העבודה. לא ניתן להקליט את הסדנאות ללא אישור מפורש בכתב מ-Microsoft.

שירותים פרואקטיביים נוספים

חבילה		סוגי שירותים פרואקטיביים נוספים
P	A	
+	+	שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית (שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך)
✓		ייעוץ טכנולוגיית תמיכה
+	+	מאיץ פרואקטיבי

חבילה		סוגי שירותים פרואקטיביים נוספים
P	A	
+	+	הנדסה ייעודית (Designated Engineering)

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית: התקשרות בהיקף מוגדר עם משאבי Microsoft במטרה לספק שירותים לפי הנחיות הלקוח, באופן אישי או מקוון, שאינם מתוארים בדרך אחרת במסמך זה. התקשרויות אלה כוללות סוגים של שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך.

יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA): שירות מותאם אישית המספק הערכה טכנולוגית לתמיכה ביעדים העסקיים של הלקוח, כולל בין היתר אופטימיזציה של עומס העבודה, הטמעה או יכולת תמיכה, ומספק על ידי משאב של Microsoft. שירות זה עשוי לכלול תוכנית והנחיה טכנית המותאמת לסביבת הלקוח וליעדי העסקיים.

מאיץ פרואקטיבי: שירות מוכוון משאבים של Microsoft המורכב ממערך פעילויות בהיקף מוגדר, שנועד לסייע לך להשיג תוצאה טכנית או עסקית מבוססת מטרות למניעת סיכונים פריסה, להגברת זמינות או למיטוב ביצועי פתרונות. באמצעות גישה המבוססת על תכנות, משאב Microsoft יקבע את מערך הפעילויות הדרושות לצורך התקשרות, העשוי לכלול, בין היתר, ניתוח פערים, קליטת עובדים חדשים, מיטוב, העברת ידע, תיקוף התכנון ואת תוכנית היישום.

הנדסה ייעודית (Designated Engineering) (DE): פתרון(ות) נבחרים ומונעי-תוצאות, בהתבסס על שיטות העבודה והעקרונות המומלצים של Microsoft, המסייעים להאיץ את הזמן עד להשגת ערך עבורך, מומחה בכיר יעבוד בשיתוף פעולה הדוק עם הצוות שלך כדי לספק הנחיות טכניות מעמיקות ולערב מומחים אחרים של Microsoft היכן שנדרש, כדי לסייע בפריסה ו/או באופטימיזציה של פתרונות Microsoft שלך. כולל שירותים הנעים מהערכה ותכנון, דרך האדרת מיומנויות ועיצוב, לתצורה וליישום.

חבילה		פעולות פרואקטיביות אחרות
P	A	
+	+	נקודות זכות פרואקטיביות

נקודות זכות פרואקטיביות: הערך של שירותים חליפיים מיוצג בנקודות זכות בהזמנת העבודה שלך. ניתן להחליף נקודות זכות פרואקטיביות תמורת שירות נוסף מוגדר אחד או יותר, או להחיל אותן עליו, כמתואר במסמך זה, ובתעריפים הנוכחיים המסופקים על-ידי נציג שירותי Microsoft. לאחר בחירת השירות הנוסף הזמין, אנו ננכה את ערך השירות מיתרת הזכות שלך, בעיגול כלפי מעלה ליחידה הקרובה ביותר.

שירותים ריאקטיביים

שירותים ריאקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft והם מסופקים בדרך כלל לפי דרישה. השירותים הריאקטיביים שלהלן נכללים לפי הצורך עבור מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft, בעלי הסכם תמיכה תקף, למעט אם מצוין אחרת בהזמנת העבודה שלך. כל התמיכה הריאקטיבית מסופקת מרחוק.

חבילה		סוגים של שירותים ריאקטיביים
P	A	
✓	✓	תמיכה באמצעות ייעוץ
✓	✓	תמיכה בפתרון בעיות
✓	✓	ניהול תמיכה ריאקטיבית
+	+	ניתוח סיבות בסיס
+	+	תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית
✓	✓	תמיכה מורחבת בתיקונים חמים

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

תמיכה באמצעות ייעוץ: תמיכה טלפונית בטווח קצר (מוגבל לשש שעות לכל היותר) ותמיכה בבעיות לא מתוכננת עבור מומחי IT. התמיכה באמצעות ייעוץ עשויה לכלול ייעוץ, הכוונה והעברת ידע במטרה לעזור לך לפרוס ולהטמיע טכנולוגיות של Microsoft בדרכים שימנעו בעיות תמיכה נפוצות ושיכולות לצמצם את הסבירות להשבתת המערכת. תרחישי ארכיטקטורה, פיתוח פתרונות והתאמה אישית לא נכללים בהיצע של שירותי הייעוץ הללו.

תמיכה בפתרון בעיות: סיוע זה לפתרון בעיות עם תופעות ספציפיות שמופיעות בעת שימוש במוצרי Microsoft כולל פתרון לבעיות, הודעות שגיאה או פונקציות ספציפיות שלא עובדות כהלכה עבור מוצרי Microsoft. ניתן ליזום אירועים בטלפון או להישלח באמצעות האינטרנט. בקשות לתמיכה עבור שירותים ומוצרים, שאינם כלולים בפורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטיים, מנוהלים במסגרת פורטל השירותים המקוונים של מייקרוסופט.

הגדרות של דרגת חומרה זמני התגובה הראשונית המוערכים של Microsoft מפורטים בטבלאות התגובה לאירועים שלהלן. המונח "תגובה לקריאה הראשונה" מוגדר כיצירת הקשר הראשונית שאינה אוטומטית באמצעות טלפון או דוא"ל.

לבקשתך, אנו עשויים לשתף פעולה עם ספקי טכנולוגיה של צד שלישי כדי לסייע בפתרון בעיות מורכבות לפעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים, עם זאת, הצד השלישי אחראי לתמוך במוצרים שלו.

דרגת החומרה של האירוע תקבע את רמת התגובה של Microsoft את אומדן זמני התגובה הראשונית ואת תחומי האחריות החלים עליך. אתה נושא באחריות לפירוט ההשפעה העסקית על הארגון שלך, תוך התייעצות עמנו, ו-Microsoft תקצה את דרגת החומרה המתאימה. באפשרותך לבקש לשנות את דרגת החומרה במהלך תקופת הטיפול באירוע, במקרה שההשפעה העסקית מחייבת זאת.

תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Advanced

תמיכה ברמת Advanced	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p>השפעה רגילה על העסק</p> <ul style="list-style-type: none"> • עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים • נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה¹ • טיפול במהלך שעות העבודה¹ בלבד 	<ul style="list-style-type: none"> • פרטי קשר מדויקים עבור בעל האירוע • תגובה בתוך 24 שעות • אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7² 	

תמיכה ברמת Advanced	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
		<ul style="list-style-type: none"> לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7² 	
השפעה קריטית על העסק	<ul style="list-style-type: none"> אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה בתוך שעה אחת 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות לאחר שעה אחת מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים טיפול רציף, על בסיס 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7² גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה

¹ שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

² אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7² בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.

תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Performance

תמיכה ברמת Performance	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
השפעה רגילה על העסק	<ul style="list-style-type: none"> עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה¹ טיפול במהלך שעות העבודה¹ בלבד לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> אם התבקש טיפול על בסיס 24x7², עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7²
השפעה קריטית על העסק	<ul style="list-style-type: none"> אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה בתוך 30 דקות 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך 30 דקות או פחות לאחר 30 דקות לכל היותר מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים טיפול רציף, על בסיס 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> תקשורת הולמת עם המנהלים הבכירים שלך, לפי בקשתנו הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7² גישה ותגובה מהירה

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב	תמיכה ברמת Performance
	<ul style="list-style-type: none"> • גישה למומחים מנוסים של Microsoft ולתהליכי הסלמה מהירים לצוותי מוצר ב-Microsoft³ • דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך 		

¹ שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

² אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר

³ לא זמין בכל מיקומי התמיכה או עבור כל טכנולוגיות Microsoft.

ניהול תמיכה ריאקטיבית: ניהול תמיכה ריאקטיבית מאפשר מעקב אחר אירועי תמיכה במטרה להגיע לפתרון מהיר ולהבטיח מתן תמיכה באיכות גבוהה. ניהול אספקת השירות ישמש לניהול התמיכה הריאקטיבית של כל בקשות התמיכה. להלן השירותים המסופקים עבור התמיכה הרלוונטית בחבילת הבסיס:

בהתאם לטבלאות התגובות לאירועים שלעיל, עבור אירועים בחומרת השפעה רגילה על העסק, השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה ועם משאב של Microsoft שיכול גם לספק עדכוני הסלמה לפי בקשה. עבור אירועים בחומרת השפעה קריטית על העסק, תהליך הסלמה מורחב מוזנק ומבוצע באופן אוטומטי עבור תמיכה ברמות Advanced ו-Performance. בשלב זה, משאב Microsoft שהוקצה מקבל אחריות להבטחת התקדמות טכנית מתמשכת על ידי מתן עדכונים שוטפים ותוכנית פעולה.

עבור כיסוי מורחב מעבר לשעות העבודה, באפשרותך לרכוש שעות ניהול תמיכה ריאקטיבית נוספות.

ניתוח סיבות בסיס: אם השירות מבוקש במפורש לפני סגירת אירוע, אנו נבצע ניתוח מובנה של סיבות אפשריות לאירוע יחיד, או של סדרה של בעיות קשורות. אתה תהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כמו קבצי יומנים, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר. 'ניתוח סיבות בסיס' יהיה זמין עבור טכנולוגיות מסוימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו.

תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית: באפשרותך לבחור לרכוש שעות נוספות לאספקה של ניהול תמיכה ריאקטיבית. משאבים אלו יפעלו מרחוק ויעניקו את השירות במהלך שעות העבודה באזור הזמן שעליו הוסכם בכתב. שירות זה ניתן בשפה האנגלית, וכאשר הדבר אפשרי, ייתכן שיינתן בשפתך. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

ניהול אספקת השירות

ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, למעט אם נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך, והוא נקבע לפי שירותי התמיכה שרכשת בחבילת הבסיס. שירותי ניהול נוספים לאספקה יתווספו ברכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance: שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל החשבונות הצלחת לקוח ייעודי. משאב ייעודי זה עשוי לפעול מרחוק או באתר הלקוח.

פרטים על ההיקף של ניהול אספקת שירותים

שירותי SDM הבאים זמינים כפי שנקבע בחבילת הבסיס שנרכשה:

חבילה		סוגים של שירותי ניהול אספקת שירותים
P	A	
✓	✓	אפשר ארגון הלקוח
✓	✓	הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft
✓	✓	פיתוח התוכנית וניהולה
✓	✓	קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת
✓	✓	תוכנית הצלחת הענן
✓	✓	ניהול קשרי מנהלים
+	+	תוסף לניהול אספקת שירותים
+	+	ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

אפשר ארגון הלקוח: הנחיות ומידע שנמסרו אל מנהל שירות תמיכת הלקוח הייעודי שלך לגבי הדרך לנהל את ניצול שירותי התמיכה המאוחדת שלך, ולהכין אותך להשתמש בשירותי תמיכה מאוחדת דיגיטלית וריאקטיבית.

הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft: מידע המשותף עמך על מאפיינים ושינויים חשובים וקרוברים של המוצר ושל השירותים, כמו גם עלוני בטיחות עבור טכנולוגיות Microsoft.

פיתוח התוכנית וניהולה: פעילויות שנועדו לתכנן, להציע, ולנהל את שירותי תכנית התמיכה שלך על פני הארגון כדי לסייע לך לממש ערך גדול יותר מהשקעותיך בטכנולוגיה ובשירותים של Microsoft.

תמיכה ברמת Advanced וברמת Microsoft Performance: עשויה להמליץ על מגוון שירותים המיועדים לסייע לך להגיע לתוצאות מפתח עסקיות וטכנולוגיות, תוך שימוש ביכולות הכלולות בחבילת הבסיס שלך, כמו גם בשירותים נוספים שאתה עשוי לרכוש.

קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת: פעילויות לתמיכה בהפעלת התמיכה המאוחדת, כולל ההצגה והקידום של יכולות שירות-עצמי בפורטל התמיכה באינטרנט, כשהיעד הוא להבטיח ניצול בזמן של שירותי התמיכה המאוחדת שלך.

תוכנית הצלחת הענן: שירותי התכנון והאספקה נכללים כדי לסייע לך להגיע לתוצאות ענן מסוימות, להעצים אותך כך שתאיץ את היישום של טכנולוגיות הענן של Microsoft, את אימוצן ואת הערך הממומש שלהן.

ניהול קשרי מנהלים: קבוצת פעילויות שנועדו להבטיח כי צוות Microsoft Support מתואם עם סדרי העדיפויות האסטרטגיים של ארגונך ומקיים קשר עם מקבלי החלטות מרכזיים בתחומים העסקיים והטכנולוגיים.

תוסף לניהול אספקת שירותים: באפשרותך לבחור לרכוש משאבי SDM מותאמים אישית נוספים שיספקו שירותי ניהול לאספקת שירותים, במסגרת היקף עבודה מוגדר מראש, שאינם מפורטים במפורש במסמך זה. משאבים אלה יפעלו מרחוק או באתר הלקוח. גם שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח: באפשרותך לבקש ממנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקיים ביקורים באתר, שעשויים להיות כרוכים בחיוב נוסף לכל ביקור. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft. אם הוא מסופק באתר הלקוח, יחולו ההגבלות שלהלן.

2.3 שירותים ופתרונות מורחבים

נוסף על השירותים הכלולים בחבילת הבסיס או כשירותים נוספים, ניתן לרכוש גם את השירותים והפתרונות המורחבים האופציונליים שלהלן. פתרונות ושירותים מורחבים זמינים בתשלום נוסף, והם עשויים להיות מוגדרים בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

חבילה		שירות
P	A	
+	+	Enhanced Designated Engineering (הנדסה ייעודית משופרת)
+	+	תגובה מהירה
+	+	ניהול אירועי Azure
+	+	Office 365 Engineering Direct
¹ +	¹ +	Developer Support (תמיכה במפתחים)
+	+	GitHub Engineering Direct
+	+	Support for Mission Critical
+	+	שירותי תמיכה באבטחת סייבר

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

¹+ - שירות נוסף שניתן לרכישה עד לכמות מרבית מוגבלת.

Enhanced Designated Engineering (הנדסה ייעודית משופרת)

EDE) Enhanced Designated Engineering: שירות מותאם אישית המספק מעורבות טכנית מעמיקה ומתמשכת ללקוחות עם תרחישים מורכבים. היקפה של הצעה זו נקבע כך שיתאים לצרכים ולתוצאות של הלקוח על ידי אספקת מהנדס ייעודי שיבנה בסיס ידע מעמיק על סביבת העבודה של הלקוח או הפתרון שלו ויתמוך ביעדים העסקיים של הלקוח כולל, בין היתר, אופטימיזציה של עומסי עבודה, הטמעה או יכולת תמיכה.

ניתן לרכוש שירותי EDE כהצעות מוגדרות מראש או כחבילה של שעות מותאמות אישית שניתן להשתמש בהן לאספקת שירותים פרואקטיביים הנכללים בהיקף העבודה המוזמן.

כאשר שירות EDE נרכש כשעות, שעות תמיכת EDE מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר שהן מנוצלות ומסופקות.

הצעות EDE מוגדרות מראש מותאמות אישית לסביבת העבודה שלך ועוזרות לך להשיג את התוצאה הרצויה. הצעות אלו כוללות שירותים פרואקטיביים נדרשים, מוגדרים מראש ומובנים.

שירותי EDE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לסייע בהכרה שוטפת מעמיקה של הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, והגדרת התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך למיטוב הביצועים
- לתעד ולשתף עמך את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (למשל, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים)
- לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול שלך כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים שלך של טכנולוגיות Microsoft
- לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך

- לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.
- לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft

ללא תלות באופן הרכישה של שירותי EDE, המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות שלך. עבור לקוחות הנמצאים במדינות מרובות יש להקצות לשירותי EDE מיקומים בעת ההתקשרות.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-EDE שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסימו, שירות ה-EDE שלך יסתיים באותו תאריך.
- שירותי EDE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי EDE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושפורטים בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי EDE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.

Azure Rapid Response (תגובה מהירה Azure)

Azure Rapid Response: שירות תגובה מהירה Azure מספק תמיכה ריאקטיבית מואצת עבור שירותי הענן שלך, על-ידי ניתוב של אירועי תמיכה למומחים טכניים ואספקה של נתיב הסלמה לצוותי תפעול של שירותי ענן, בהתאם לצורך.

כדי לקבל שירותי תגובה מהירה Azure עבור רכיבי Microsoft Azure, עליך לפתוח אירוע באמצעות פורטל שירותי הענן הרלוונטי. הבקשות שלך במסגרת התמיכה לפתרון בעיות ינותבו ישירות לתור תמיכה במסגרת תגובה מהירה Azure, המאויש על-ידי צוות ייעודי של מהנדסים עם התמחות בשירותי ענן. על מנת שלצוות הזה יהיה יידע בסיסי על הפריסה שלך, עליך להעביר מסמכים על פריסה בסיסית של Azure וטופולוגיית מסד נתונים, כמו גם תוכניות לאיזון הסלום והעומס כאשר הדבר מתאפשר. בעוד שהטיפול לפתרון אירועים יכול להצריך משאבים מאנשי מקצוע בתמיכת מוצרים סטנדרטית, צוות התגובה המהירה Azure נושא באחריות הראשית לאירועים 24x7x365.

עבור רכיבי Azure, זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות מפורטים בטבלה שלהלן, ומחליפים את כל זמני התמיכה הצפויים במסגרת החבילה הבסיסית. התגובה המהירה Azure אינה מכסה את Azure Stack, Azure Media Services, Azure Communication Services, GitHub AE, StorSimple, Test base for M365, Universal Print, או את Microsoft Mesh.

רכישת התגובה המהירה Azure כפופה לזמינות המשאב. אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות.

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	תגובה מהירה Azure - חומרה ומצב
דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 ¹	תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות טיפול רציף, על בסיס 24x7 ¹	השפעה קריטית על העסק • אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה • נדרשת תגובה בתוך 15 דקות

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	תגובה מהירה - Azure - חומרה ומצב
גישה ותגובה מהירה	גישה למומחים מנוסים של Microsoft ² הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך	

¹ אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בעיות, ייתכן שנדרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר

² שירותי התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה Azure זמינים אך ורק באנגלית וביפנית.

ניהול אירועי Azure

Microsoft Azure Event Management (ניהול אירועי Azure, "AEM"): מספק תמיכה פרואקטיבית וריאקטיבית מורחבת במהלך אירועי Azure קריטיים של הלקוחות.

אירוע עסקי קריטי הכלול בהיקף, מוגדר כתקופה קצרה הצפויה על-ידי הלקוח של השפעה עסקית גבוהה ו/או ביקוש שיא עבור הלקוח, הדורשים רמות גבוהות ביותר של זמינות שירותים ושל ביצועם. אירועים עסקיים קריטיים עשויים לקבל עד 5 ימים קלנדריים של כיסוי ריאקטיבי רציף; לקוחות יכולים לבחור לרכוש אירועים עסקיים קריטיים במספר הנדרש אשר יפעלו ברציפות, ולכסות את כל משך הביקוש הצפוי במקרה של יותר מ-5 ימים קלנדריים רצופים.

Azure Event Management כפוף לזמינות משאבים, אנא התייעץ עם מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות. אלא אם Microsoft מסכימה לכך, התמיכה לא תסופק למעט עבור אירועים עסקיים קריטיים שתוכננו מראש ואושרו בכתב לפחות 8 שבועות קלנדריים לפני תחילת האירוע. Microsoft רשאית, לפי שיקול דעתה, להפחית את היקף ההערכה שלפני האירוע, אם תבחר לקבל אירוע בהתראה קצרה יותר.

AEM תומך באירועים עסקיים קריטיים המשתמשים בשירותי ליבה של Microsoft Azure. כל אירוע מכסה פתרון Azure יחיד, אם נדרשת תמיכה לפתרונות Azure מרובים, הלקוח חייב לרכוש אירועים נוספים. פתרון Azure מוגדר כמערכת של מנויי Azure ומשאבי Azure המתחברים לתוצאה עסקית משותפת כדי לספק ללקוחות מוצרים או שירותים. Microsoft תערך את הפתרון של הלקוח במהלך תקופת ההערכה שלפני האירוע ותעביר את הסיכונים המזוהים בכתב ללקוח.

כחלק מפעילויות טרום-האירוע, צוות Microsoft:

- יעריך את הפתרון שלך וילמד להכיר אותו
 - יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות ועל היציבות
 - יבצע סקירות קיבולת וגמישות בפלטפורמת Azure
- Microsoft תספק תיעוד בכתב של תוצאות ההערכה שלה, כולל פעולות לצמצום סיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות ועל היציבות.

עבור שירותי הענן Azure, במהלך האירוע, בקשות לשירות אירועים הקשורות לאירוע צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, תוך ציון AEM בתיאור המקרה.

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
השפעה קריטית על העסק	תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות והסלמה מהירה בתוך Microsoft ²	דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו
	משאב לטיפול במצבים קריטיים מוקצה לאחר 30 דקות לכל היותר. טיפול רציף, על בסיס 24x7 ¹	

<p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7¹ גישה ותגובה מהירה</p>	<p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>
---	--

¹ אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים או תגובות מתאימות שיעזרו לנו להמשיך במאמץ לפתרון הבעיות, ייתכן ש-Microsoft תידרש לרדת מרמת שירות של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

² שירותי התמיכה בפתרון בעיות UEM זמינים באנגלית בלבד

Microsoft תספק סיכום לאחר האירוע של כל המקרים שנפתחו במהלך חלון התמיכה הריאקטיבית ותוודא שמקרים אלה נפתרו.

עבור לקוחות Microsoft Cloud for Retail:

ניהול אירועים עבור לקוחות Microsoft Cloud for Retail מספק תמיכה פרואקטיבית וריאקטיבית משופרת במהלך אירועים עסקיים קריטיים של Microsoft Cloud for Retail.

הצעה זו תומכת באירועי לקוחות רק עבור לקוחות שרכשו רישיון Microsoft Cloud for Retail. הצעה זו תתמוך רק בפתרונות הבאים של Microsoft Cloud for Retail: Microsoft Clarity, D365 Commerce, D365 e-commerce, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces, D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. תנאי המוצר עבור הפתרונות המפורטים מתפרסמים על-ידי Microsoft מעת לעת בכתובת <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר שיחליף אתר זה, ויוגדר על-ידי Microsoft).

אירוע עסקי קריטי הכלול בהיקף, מוגדר כתקופה קצרה הצפויה על-ידי הלקוח של השפעה עסקית גבוהה ו/או ביקוש שיא עבור הלקוח, הדורשים רמות גבוהות ביותר של זמינות שירותים ושל ביצועם. אירועים עסקיים קריטיים עשויים לקבל עד 5 ימים קלנדריים של כיסוי ריאקטיבי רציף; לקוחות יכולים לבחור לרכוש אירועים עסקיים קריטיים במספר הנדרש אשר יפעלו ברציפות, ולכסות את כל משך הביקוש הצפוי במקרה של יותר מ-5 ימים קלנדריים רצופים.

הצעה זו כפופה לזמינות המשאבים, אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות. התמיכה לא תסופק למעט עבור אירועים עסקיים קריטיים שתוכננו מראש ואושרו בכתב לפחות 8 שבועות קלנדריים לפני תחילת האירוע.

Microsoft תעריך את הפתרון של הלקוח במהלך תקופת ההערכה שלפני האירוע ותעביר את הסיכונים המזוהים בכתב ללקוח.

כחלק מפעילויות טרום-האירוע, צוות Microsoft:

- יעריך את הפתרון שלך וילמד להכיר אותו, כמתואר לעיל
 - יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות ועל היציבות
 - יבצע סקירת קיבולת וגמישות בפלטפורמת Azure
 - יספק הנחיות בנוגע לשיטות העבודה המומלצות בתעשייה ממשאבים ייעודיים לאספקת שירותים טכניים ותפעוליים
- Microsoft תספק תיעוד בכתב של תוצאות ההערכה שלה, כולל פעולות מומלצות ושיטות עבודה מומלצות בתעשייה לצמצום סיכונים ובעיות אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות ועל היציבות.

אם האירוע כולל פתרון ענן של Azure, במהלך האירוע, בקשות לשירות אירועים הקשורות לאירוע עבור פתרונות Azure צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, תוך ציון AEM בתיאור המקרה.

אם האירוע כולל פתרון ענן D365 או M365, במהלך האירוע, יש להעלות בקשות לשירות אירועים הקשורות לאירוע עבור פתרונות אלה באמצעות מרכז הפתרונות כולל בחירת המוצר שבו התרחשה הבעיה ותחת תכנית התמיכה "אירוע D365" במקרה של בקשות הקשורות ל-D365.

עבור מוצרי Azure:

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p>השפעה קריטית על העסק</p> <ul style="list-style-type: none"> אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה בתוך 15 דקות 	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות והסלמה מהירה בתוך Microsoft²</p> <p>משאב לטיפול במצבים קריטיים מוקצה לאחר 30 דקות לכל היותר. טיפול רציף, על בסיס 24x7¹</p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר</p> <p>מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7¹</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>

¹ אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים או תגובות מתאימות שיעזרו לנו להמשיך במאמץ לפתרון הבעיות, ייתכן ש-Microsoft תידרש לרדת מרמת שירות של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

² שירותי התמיכה בפתרון בעיות AEM זמינים באנגלית בלבד

עבור כל המוצרים האחרים, תגובות לאירועים יהיו בהתאם לדברים הבאים:

תמיכה ברמת Advanced	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p>השפעה רגילה על העסק</p>	<ul style="list-style-type: none"> עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה¹ טיפול במהלך שעות העבודה¹ בלבד 	<ul style="list-style-type: none"> פרטי קשר מדויקים עבור בעל האירוע תגובה בתוך 24 שעות אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים

תמיכה ברמת Advanced	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
		<ul style="list-style-type: none"> לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7² 	מתאימים לקבלת הטיפול 24x7 ²
השפעה קריטית על העסק	<ul style="list-style-type: none"> אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה בתוך שעה אחת 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות לאחר שעה אחת מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים טיפול רציף, על בסיס 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7² גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה

¹ שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

² אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7² בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.

תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Performance

תמיכה ברמת Performance	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
השפעה רגילה על העסק	<ul style="list-style-type: none"> עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה¹ טיפול במהלך שעות העבודה¹ בלבד לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> אם התבקש טיפול על בסיס 24x7², עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7²
השפעה קריטית על העסק	<ul style="list-style-type: none"> אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה בתוך 30 דקות 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך 30 דקות או פחות לאחר 30 דקות לכל היותר מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים טיפול רציף, על בסיס 24x7² גישה למומחים מנוסים של Microsoft ולתהליכי הסלמה 	<ul style="list-style-type: none"> תקשורת הולמת עם המנהלים הבכירים שלך, לפי בקשתנו הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7² גישה ותגובה מהירה

תמיכה ברמת Performance	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
		<ul style="list-style-type: none"> מהירים לצוותי מוצר ב-Microsoft³ דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך 	

¹ שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל-17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

² אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר

³ לא זמין בכל מיקומי התמיכה או עבור כל טכנולוגיות Microsoft.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: מספק תמיכה מורחבת לעומסי עבודה מרכזיים של דייר או דיירי הייצור של ה-Microsoft Office 365 שלך, הכוללת גישה מועדפת לצוות ההנדסה של Office 365. שירות זה יהיה זמין עבור הדייר או הדיירים הרשומים, הוא זמין בתשלום נוסף ומוגדר בנספח שמאוזכר בהזמנת העבודה שלך.

Developer Support (תמיכה במפתחים)

Developer Support (תמיכה במפתחים): מספק תמיכה פרואקטיבית מעמיקה יותר על בסיס ידע על הענף ועל המוצר לכל אורך מחזור החיים של פיתוח האפליקציה עבור מפתחי הלקוח שיוצרים, פורסים ותומכים באפליקציות בפלטפורמה של Microsoft.

תמיכה במפתחים מספקת תמיכה מקיפה המעניקה ללקוחות ארכיטקטורת ענן, הערכת פגיעויות, פתרונות ALM/DevOps, מחזורי חיים של פיתוח אבטחה, סקירות קודים, ביצועים וניטור, מודרניזציה של אפליקציות, הטמעה של האינטרנט של הדברים (IoT) וניהול, הדרכות ובדיקות. שירות Developer Support זמין תמורת תשלום נוסף.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: שירות המספק ללקוחות גישה מועדפת לצוות תמיכה ייעודי של GitHub ולמהנדס אמינות ללקוח (CRE) מסוים של GitHub, המכיר לעומק את סביבת ה-GitHub שלך. בנוסף, סקירות רבעוניות, כולל הנחיות פרואקטיביות המבוססות על בדיקות בריאות וניתוח כרטיסים, הן גם חלק מההצעה של שירותי GitHub Engineering Direct.

Support for Mission Critical

Support for Mission Critical: שירות זה מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים הקריטיים למשימה שברשותך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה. שירות Support for Mission Critical (SfMC) מספק תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין בתוספת תשלום ומוגדר בנספח הנזכר בהזמנת העבודה שלך. עליך להחזיק בהסכם קיים לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-SfMC שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיומו, שירות ה-SfMC שלך יסתיים באותו תאריך.

פתרונות משופרים לאבטחת סייבר

פתרונות משופרים באבטחת סייבר מספקים סיוע מיוחד הקשור לאבטחת סייבר, הן במסגרת תרחישים ריאקטיביים והן במסגרת תרחישים פרואקטיביים ("שירותי תמיכה באבטחת סייבר"). שירותים אלו עוזרים להפחית את הסיכון למתקפות סייבר ממוקדות, להתכונן טוב יותר למצבים של משברי אבטחה או לחקור ולהכיל פגיעה פעילה באבטחה. באפשרותך לקבל פרטים נוספים בנוגע לשירותי תמיכה באבטחת סייבר באמצעות מנהל חשבון הצלחת הלקוח (CSAM) שלך.

ניתן לרכוש שירותי תמיכה באבטחת סייבר כאחת או יותר מההצעות המוגדרות מראש להלן. כאשר הם נמכרים כמכלול שעות כחלק מהצעה מוגדרת מראש, שעות שירותי התמיכה באבטחת סייבר מנוכות לאחר מכן מסך כל השעות שנרכשו, עם ניצולן ואספקתן.

שירותי תמיכה באבטחת סייבר מסווגים כפרואקטיביים או ריאקטיביים. ללא תלות באופן הרכישה של שירותי תמיכה פרואקטיביים באבטחת סייבר, המשאבים מוקצים, מתועדפים, ומסופקים על בסיס ההסכם בין שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות שלך.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי התמיכה שלך באבטחת סייבר. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסימום, שירותי התמיכה שלך באבטחת סייבר יסתיימו באותו תאריך.
- משך כל שירותי התמיכה באבטחת סייבר הוא לפחות חמישה (5) ימים, למעט "סדנה בנושא משברי אבטחה ותרגולת תגובה", הנמשך שלושה (3) ימים) וכן "תגובה לאירוע אבטחת סייבר, בן יום אחד, מרוחק" שהוא שירות של יום אחד, למשך 32 שעות. ייתכן שיידרשו ימים נוספים להשלמת ההתקשרות. Microsoft תעבוד יחד עם הלקוח כדי לקבוע מהם הימים הנוספים שיש לרכוש, במקבצים של חמישה (5) ימים (שמונה [8] שעות ביום).
- שירותי תמיכה באבטחת סייבר זמינים במהלך שעות העבודה (מוגדרות כ-08:00 עד 17:00, למעט חגים וסופי שבוע).
- שירותי תמיכה באבטחת סייבר תומכים במוצרים ובטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושפורטים בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי תמיכה באבטחת סייבר מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי תמיכה באבטחת סייבר מסופקים מרחוק אלא אם כן נמכרו כשירותים המסופקים באתר הלקוח או שהוסכם אחרת מראש ובכתב. אם קיימת הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחיייה סבירות.
- שירותי תמיכה באבטחת סייבר ניתנים בשפה האנגלית בלבד.
- Microsoft מסתמכת על היכולת לבדוק את נקודות הקצה של הלקוח כדי לראות אם קיימת פעילות עוינת, באמצעות הכלים המתוארים להלן (כולל מערכות קנייניות של Microsoft). היכולת של Microsoft להשיג את יעדי הלקוח תלויה בכך שהלקוח יטמיע את הכלים האלה כהלכה ובאופן מלא. ייתכן כי מידע שיתגלה במהלך ההתקשרות יחייב שימוש בכלים נוספים.

שירותי תמיכה באבטחת סייבר יסופקו לך על-ידי צוות של משאבי תמיכה של Microsoft, העשוי לכלול את:

- מנהל חשבון התמיכה בלקוח ("CSAM") שלך עבור תמיכה מאוחדת;
- צוות של מומחי אבטחה של Microsoft ("מהנדסים") עם ידע מעמיק באבטחת סייבר ובתגובות לאירועים; וכן
- מהנדסי מומחים ללקוחות Microsoft בנסיבות המצדיקות זאת, שבהן ייתכן שיהיה צורך במיומנויות ספציפיות.

כיצד לבצע התקשרות:

- עבור תרחישים ריאקטיביים:
 - o פתח מקרה תמיכה ריאקטיבית באמצעות פורטלים באינטרנט או בטלפון, תוך שאתה מציין אירוע אבטחה פוטנציאלית
 - o תבוצע חקירה ראשונית, ובמקרה הצורך, ייתכן שיומלץ על חקירה מלאה של הסביבה.

o Microsoft תשתמש באסטרטגיות ובמתודולוגיות שונות כדי לבצע את השירותים הריאקטיביים בהתאם לאופי האירוע. Microsoft תתייעץ עם הלקוח בתחילת החקירה כדי לזהות יעדים ראשוניים ולאחר מכן תעשה זאת באופן סדיר במהלך ההתקשרות, כדי לדון בעדכונים של יעדים אלה ובהחלטות אחרות הנוגעות לחקירה. הלקוח יקבל כל החלטה מהותית בנוגע לאסטרטגיית החקירה. השירותים הריאקטיביים של Microsoft עשויים לכלול ביצוע של פעילויות המוגדרות בטבלה שלהלן על ידי Microsoft, אולם הלקוח מאשר ומסכים שבעת מתן השירותים הריאקטיביים, Microsoft עשויה לשנות את גישה בהתאם לצורך כדי לסייע ללקוח בחקירת אירוע אבטחה פוטנציאלי:

היקף בטווח רחב ("תחומים הנכללים בהיקף")	שירות
<p>חקירה ריאקטיבית מרחוק של סביבות Windows באתר עצמו בעקבות אירוע אבטחה. ההערכה כוללת תחנות עבודה, שרתים ובקרי דומיין, וכן סביבות Linux על פי שיקול דעתו הבלעדי של צוות המעורבות.</p> <p>ההערכה מספקת:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ציד אימים וניתוח פורנזי של מכונות קשורות • הנדסה לאחור של קבצים חשודים • מודיעין מותאם אישית של אימים • הערכת תצורת האבטחה של Active Directory • הנחיות לגבי שלבי הכלה בתרחישים של התקפה פעילה, אם רלוונטי <p>זמין גם כ"תגובה לאירוע אבטחת סייבר, בן יום אחד, מרחוק", אשר היא התקשרות בת יום אחד באותו היקף, עם אותן פעילויות ואותו גודל צוות של 4 אנשים, למשך 8 שעות בלבד. ניתן לרכוש מראש תמורת תשלום קבוע.</p> <p>• הערה: תמיכה באתר הלקוח זמינה אם הלקוח רוכש כ"תגובה לאירוע אבטחת סייבר – באתר הלקוח" והיא תלויה בזמינות המשאבים.</p>	<p>תגובה לאירוע אבטחת סייבר</p>
<p>חקירה ריאקטיבית ומרחוק של סביבות Azure AD/Office 365 (AAD), כולל דייר O365 יחיד לאחר אירוע אבטחה.</p> <p>ההערכה מספקת:</p> <ul style="list-style-type: none"> • חקירה של משתמשים חשודים וחשבונות שייתכן שנפגעו • חקירת נקודות נתונים מרכזיות בשירותי O365 • הערכת רכיבי אבטחה בארכיטקטורת O365 • המלצות לניהול סיכונים לצורך הגנה על שירותי O365 • פרופיל אימים מותאם אישית של משתמשים בסיכון גבוה • הנחיות לגבי שלבי הכלה בתרחישים של התקפה פעילה, אם רלוונטי 	<p>Office 365 – תגובה לאירוע</p>

<p>הערכת פגיעות פרואקטיבית מרחוק וסקירת מערך האבטחה. ההערכה כוללת תחנות עבודה, שרתים ובקרי דומיין הנתמכים על ידי Defender עבור נקודת קצה (MDE) ו-Defender עבור זהות (MDI).</p> <p>ההערכה מספקת:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ניתוח פורנזי מוגבל של מכונות קשורות • ניתוח קבצים חשודים • מודיעין מותאם אישית של אימים • הערכת תצורת האבטחה של Active Directory 	<p>שירות פעולות אבטחת סייבר</p>
<p>סדנה פרואקטיבית מרחוק,, המספקת חוויה אינטראקטיבית של שלושה (3) ימים בכיתה במטרה להבין מצבים של משברי אבטחה וכיצד להגיב במקרה של אירוע אבטחה.</p>	<p>סדנה בנושא משברי אבטחה ותרגולת תגובה</p>

תוצרים

עבור "סדנה בנושא משברי אבטחה ותרגולת תגובה":

- חוברת עבודה דיגיטלית למשתתף

עבור כל שאר התוצרים:

- על פי בקשה, מסמך "תחקור" בפורמט Microsoft PowerPoint, שהוכן על-ידי צוות האספקה, המסכם ממצאי חקירה מרכזיים, שעשויים לכלול הערכת סיכונים ו/או המלצות לתיקון;
- מצגת תחקור ללקוח בעל פה במטרה ליידע בפריטים המתוארים בתחקור
- אם הוא בר-ביצוע מבחינה טכנית וקיימים נתונים תומכים, מסמך ציר זמנים המזהה ומתעד את מיקום הנתונים התומכים והקבצים הרלוונטיים שינתחו במהלך ההתקשרות.

מסופק גם על ידי "תגובה לאירוע אבטחת סייבר" ו"שירות פעולות אבטחת סייבר":

- לוח מחוונים של Microsoft Power BI המציג מידע טכני הנוגע לממצאים, למעט בנסיבות נדירות שבהן לא ניתן לייצר אותו מסיבות טכניות.

תוצרים (כמוגדר לעיל) יסופקו בתוך עשרה (10) ימים קלנדריים לאחר סיום אירוע התגובה לאירוע אבטחת סייבר, אלא אם הלקוח בוחר שלא לקבל את התוצרים. בחירתו של הלקוח שלא לקבל את התוצרים אינה באשמת Microsoft בשום נסיבות, וכל התחייבות של Microsoft לספק את התוצרים האמורים תפוג 10 ימים קלנדריים לאחר היום האחרון של האירוע, אלא אם הוסכם אחרת על-ידי Microsoft והלקוח.

שירותים שאינם נכללים

Microsoft תבצע את שירותי התמיכה באבטחת סייבר בהקפדה ובמימונות מקצועיות; עם זאת, דבר מהאמור בהסכם אינו מהווה ערובה לכך ששירותי התמיכה באבטחת סייבר יגלו או יזהו את כל האיומים, נקודות התורפה או החדירות לאבטחה או לרשת, יפענחו או ישיבו נתונים, ישחזרו פעולות או ישיבו את השליטה במערכות של לקוח שבהן התרחשו גישה או שליטה לא מורשות. כל תחום שאינו רשום במפורש ב"תחומים הנכללים בהיקף" אינו נכלל. תחומים שאינם נכללים עבור שירותי התמיכה באבטחת סייבר כוללים, בין היתר, את הבאים:

- ניתוח ציוד רשת
- ניתוח מקיף של נקודות הקצה המפעילות מערכות הפעלה מדור קודם (שאינן נתמכות)
- תמיכה בפענוח מארחים או קבצים מוצפנים, כולל אספקת כלי פענוח מותאמים אישית
- שיוך התקופה כולל הזהות, המניעים או המקור
- רשיונות מוצר (של Microsoft או לא של Microsoft), למעט ניסויים במוצרים, בכפוף לזמיונות
- חומרה שנעשה בה שימוש במהלך הניתוח
- ניטור קבוע, או רציף, של האבטחה, ניטור לאחר שהזמנת העבודה הסתיימה ו/או ניטור מחוץ לשעות העבודה הרגילות, שהן השעות 8:00 עד 17:00. שעון האוקיינוס השקט (או אזר זמן אחר כפי שהוסכם הדדית).
- סקירת קוד המקור
- תכנון טכני ו/או אדריכלי של מערכות טכנולוגיית מידע
- סיוע או שירותי תמיכה בליטיגציה משפטית, כולל עדות מומחה או כל עבודה שנועדה לעמוד בסטנדרטים ראייתיים
- לקבילות משפטית בבית משפט
- אבטחה של יישומים עסקיים
- ניהול פרויקט עבור פרויקטים בודדים
- פעילויות בדיקה
- גילוי נכסים ומלאי נכסים
- הכנת מסמכי בקשה לקבלת מידע (RFI) או בקשה לקבלת הצעות (RFP) עבור יוזמות פרטניות של פרויקטים שעשויות להיות מזוהות בתהליך של מעורבות זו
- מתן כל שירות או פעילות מוסדרים. Microsoft אינה מורשית או מוסמכת באף מדינה או מחוז כחוקר פרטי, יועץ משפטי או גוף בקרה אינה נשכרת כדי לספק שירותי חקירה מוסדרים, ייעוץ משפטי, שירותי ייעוץ בנושאי בקרה או ביקורת פנים או שירותים הנדסיים שנדרשים להם רישיונות מיוחדים.
- עבודה בסופי שבוע, אלא אם כן בהנחייתו ובאישורו של מנהל התוצר של המהנדס

תחומי האחריות של הלקוח

- ספק חשבונות Azure AD בענן בלבד עם הרשאות Global Administrator, לפי הצורך.
- פתרון תפעולי לפריסה מרחוק של הכלים הנדרשים למעורבות של תגובה לאירוע (לדוגמה, מנהל תצורת מרכז מערכת [SCCM]), אוובייקט מדיניות קבוצתית (GPO) של Active Directory או אחר).
- פריסת כלי ניתוח מיוחדים, המצוינים ומסופקים על-ידי צוות אספקת שירותי התמיכה באבטחת סייבר של Microsoft. הכלים הנדרשים לכל מעורבות יפורטו על-ידי צוות האספקה, והלקוח (1) יבצע בדיקות כדי להבטיח שהכלים לא ישפיעו על האמינות או הזמינות של מכשירי לקוח כלשהם וכן (2) יתקין את הכלים בהתאם להיקף המסופק על-ידי Microsoft.
- על הלקוחות לאמת באופן עצמאי אם שירותי התמיכה באבטחת סייבר של Microsoft מכוסים על-ידי פוליטת הביטוח שלהם, אם רלוונטי.
- אם הלקוח מבקש ששירותי התמיכה באבטחת סייבר יבוצעו בסביבת הייצור של הלקוח או עם נתוני הייצור שלו, לפני ש-Microsoft תעבוד בסביבה זו ו/או עם נתונים אלה, הלקוח חייב (1) לספק ל-Microsoft הוראות מתאימות ומשאבי פיקוח של הלקוח לצורך התממשקות לסביבה ו/או לנתונים אלה וכן (2) להבטיח שיש לו גיבוי תקף של הסביבה ו/או הנתונים.
- הסמכה מלאה של מגיבים לאירועי אבטחה לבצע באופן מלא את תהליכי והליכי החקירה הפורנזיים שבהם הוא משתמש כחלק מהפרוטוקולים הסטנדרטיים שלו, ללא מעמסות הנוצרות על ידי צדדים שלישיים, כגון ספקי תגובה אחרים לתקריות. כל כשל מצד הלקוח בהסמכה המלאה של Microsoft לבצע את עבודתה עלול לגרום לעיכובים בשירות או לתוצאות בלתי מספקות.
- עבור משבר אבטחה ותרגולת תגובה, הלקוח מסכים שכל החומרים או ההקלטות שיופקו כתוצאה מתרגולת זו יטופלו כמידע חסוי, ישמשו אך ורק למטרות העסקיות הפנימיות של הלקוח ולא יופצו, יוצגו או יועברו בכל דרך אחרת לצד שלישי כלשהו ללא הסמכה מראש ובכתב של Microsoft. כמו כן, הלקוח לא ישנה הודעות כלשהן, כולל הודעות על זכויות קניין רוחני, יסיר אותן או יסתיר אותן, בחומרים האמורים או עליהם.

2.4 תמיכה במדינות מרובות

סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות

בשילוב עם שירותי Microsoft Unified Enterprise Support, תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך. להלן תיאור מבנה התמיכה במדינות מרובות:

- **מארח:** זהו מיקום התמיכה שבו חתמת על חוזה לקבלת Microsoft Unified Support בהזמנת העבודה שלך. זה יהיה המיקום העיקרי של מנהל חשבונות הצלחת הלקוח הייעודי שלך.
- **במורד:** זהו מיקום תמיכה שהוגדר בהזמנת העבודה שלך שבו תקבל את שירותי Microsoft Unified Enterprise Support, שאינו מיקום המארח, ואתה זכאי לשירותים שרכשת או שחתמת על חוזה לקבלתם, עבור מיקום זה.

כיצד לרכוש

תיאור שירותי תמיכה וייעוץ (SCSD) זה מתאר את שירותי התמיכה הזמינים במדינות מרובות. השירותים הספציפיים והכמות הקשורה אליהם, אם רלוונטיים, יפורטו בהזמנת העבודה המקושרת אליהם לפי מיקום התמיכה.

ייתכן שהשירותים המתוארים כאן יסופקו אל מיקום/מיקומי התמיכה שלך המוגדרים בהזמנת העבודה של המארח, וככל שהדבר יוקצה על-ידי המארח, כחלק מהסכם Microsoft Unified Enterprise Support עם השינויים הבאים:

- **שירותי חבילת בסיס:** אלא אם כן צוין אחרת, שירותי חבילת הבסיס (אלה המסומנים ב-✓) יהיו זמינים למיקומי התמיכה הייעודיים שלך, או בהתאם להקצאה למיקום/מיקומי תמיכה שהוקצו על-ידי המארח בהזמנת העבודה של המארח.

- **שירותים ריאקטיביים:** ניתן לספק שירותים ריאקטיביים מרחוק למיקומים הכוללים את המארח ומיקומים שאינם המארח.
 - **ניהול אספקת השירות (DSM):** כפי שצוין בהזמנת העבודה שלך, ייתכן ש-SDM יספק למיקום/מיקומים מוגדרים/ים של תמיכה במארח ובמורד. הזמינות של שירותי SDM הכלולים בחבילת הבסיס שלך תוקצה על-ידי המארח ותנוהל על-ידי מנהל חשבונת הצלחת הלקוח. מסירת SDM תוגבל לשעות העבודה של מיקום המארח. שירותי SDM נוספים עשויים להידרש בעת רכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.
 - **SDM נוספים:** ניתן לרכוש משאבי SDM נוספים עבור מיקום/מיקומי תמיכה במארח או במורד, כפי שמצוין בהזמנת העבודה, והם יסופקו במיקום התמיכה הייעודי. בכפוף לזמינות המשאבים ולמצוין לעיל.
- הזמינות של שירותים אופציונליים (אלה המסומנים ב-"+" בטבלאות התמיכה לעיל) היא כדלהלן:

- **שירותים פרואקטיביים**
 - אתה עשוי להיות זכאי לשירותים פרואקטיביים, שהכמות שלהם תופיע בהזמנת העבודה שלך ותהיה זמינה במיקום/מיקומי התמיכה המצוינים בהזמנת העבודה שלך, למעט המדינות המוחרגות.
- **שירותי תחזוקה – ניתוח סיבת הבסיס:** השירותים שנרכשו יהיו זמינים לצוות במיקום/מיקומי התמיכה המיועדים/ים לכך.
- **יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירותי STA יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה המוגדרים בהזמנת העבודה שלך, למעט מדינות מוחרגות, והם כפופים לזמינות המשאבים.
- **שירותים ופתרונות מורחבים:** ניתן לרכוש את כל השירותים והפתרונות המורחבים לשימוש במיקומי תמיכה במארח או במורד. בכפוף לזמינות. ייתכן שיחולו הגבלות אחרות.
- שירותי תמיכה אחרים שנרכשו יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך.

תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות

נוסף על התנאים וההתניות המפורטים במסמך זה ובהזמנת העבודה שלך, אספקת השירותים על-ידינו, כמפורט במסמך זה, מבוססת על הדרישות המקדימות וההנחות הבאות:

- אנו עשויים לאפשר לצוות במיקום/מיקומי התמיכה שלך שאינם ייעודיים להשתתף בשירותים פרואקטיביים מרחוק אשר נרכשו עבור מיקום תמיכה של המארח או במורד והוגדרו בהזמנת העבודה. השתתפות זו תותר בהתאם לשיקול דעתה של Microsoft.
- ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות רק בין מיקומי התמיכה של המארח ובמורד המפורטים בהזמנת העבודה שלך, למעט כפי שצוין. כל המרה תושלם בהתבסס על המטבעות והתעריפים הנוכחיים עבור נקודות זכות פרואקטיביות במיקומי התמיכה המתאימים. נציג שירותי Microsoft שלך יכול לספק לך את התעריפים הנוכחיים. כל המרה שתביא לזיכויים פרואקטיביים חלקיים תעוגל למעלה ליחידה הקרובה ביותר. לא ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות למדינות מוחרגות או מהן.
- הלקוח יישא באחריות הבלעדית לכל התחייבות מס הנובעת מהפצה או המרה של שירותי תמיכה שנרכשו בין מיקום/מיקומי המארח והמורד.
- שינויים או המרות של שירותים שבוצעו במהלך תקופת הזמנת העבודה עשויים לדרוש הסכמה בכתב.
- **חיוב מאוחד:** אלא אם כן צוין אחרת, תונפק חשבונית אחת עבור הסכום לתשלום, אשר תכלול את כל השירותים עבור כל מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך. המיסים יתבססו על הערכה של החותם מטעם Microsoft ושל מיקום המארח שלך. הלקוח יישא באחריות הבלעדית לכל מס נוסף שיש לשלם.
- **חריגים לחיוב מאוחד:** שירותים שנרכשו לצורך אספקה ברפובליקה של הודו (הודו), הרפובליקה העממית של סין (סין), הרפובליקה הסינית (טאיוואן), הרפובליקה הסינית (הונג קונג), הרפובליקה של קוריאה (קוריאה הדרומית), יפן, ניו-זילנד, מקאו ואוסטרליה (כל המדינות המוחרגות) חייבים להיות בעלי בהזמנת עבודה נפרדת לכל אחד המפרט את השירותים שיסופקו באותו מיקום תמיכה. השירותים יחויבו למיקום התמיכה המתאים ויכללו כל מס מקומי רלוונטי.

2.5 תנאים והתניות נוספים

שירותי Microsoft Unified Support מסופקים על סמך הדרישות המקדימות וההנחות שלהלן.

- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס מסופקים מרחוק למיקום/מיקומים של אנשי הקשר לתמיכה הייעודיים שלך. כל השירותים מסופקים מרחוק למיקומים שלך בארץ המפורטת בהזמנת העבודה, אלא אם צוין אחרת בכתב.

- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס ניתנים באנגלית, וכאשר הדבר זמין, ייתכן שיינתנו בשפתך. כל השירותים האחרים מסופקים בשפה המדוברת במיקום של שירותי Microsoft שמספק את השירותים או באנגלית, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.
- אנו מספקים תמיכה לכל הגרסאות של מוצרי התוכנה והשירותים המקוונים של Microsoft שפורסמו מסחרית וזמינים לציבור הרחב, אשר רכשת על בסיס רישומי הרישיון וההסכמים המוצהרים ו/או מזהה חשבון החיוב בנספח א' של הזמנת העבודה שלך ושמזוהים בתנאי המוצר המתפרסמים על-ידי Microsoft מעת לעת בדף <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר מחליף ש-Microsoft ציינה), למעט אם מוגדר אחרת בהזמנת עבודה, בנספח לתיאור Support & Consulting Services זה, או מוחרג במפורש בפורטל לתמיכה המקוונת שלך הזמין בכתובת <http://serviceshub.microsoft.com>.
- לא מסופקת תמיכה עבור מוצרי קדם-הפצה או גרסאות ביתא של מוצרים, למעט אם צוין אחרת בנספח מצורף.
- כל השירותים, כולל שירותים נוספים שנרכשו במהלך התקופה הנקובה בהזמנת עבודה יחולטו אם לא ינוצלו במהלך התקופה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא יירשמו מספיק משתתפים.
- נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו ייגשו רק למערכות שאושרו על-ידיך. כדי לנצל את הסיוע באמצעות חיבור מרחוק, עליך לספק לנו גישה מתאימה ואת הציוד הנדרש.
- שירותים מסוימים עשויים לחייב אותנו לאחסן את נתוני הלקוח, לעבד אותם ולגשת אליהם. כאשר נעשה זאת, נשתמש בטכנולוגיות שאושרו על-ידי Microsoft, שתואמות לתהליכים ולמדיניות ההגנה על הנתונים שלנו. אם אתה מבקש שנשתמש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft, אתה מבין ומסכים לכך שאתה נושא באחריות בלעדית ליושרה ולאבטחה של נתוני הלקוח שלך, וש-Microsoft אינה נושאת בחבות כלשהי ביחס לשימוש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft.
- אם תבקש לבטל שירות שכבר תוזמן, Microsoft עשויה לבחור לנכות דמי ביטול עד לסך של 100 אחוז ממחיר השירות, אם הביטול או שינוי התזמון בוצע בטווח של פחות מ-14 יום לפני היום הראשון של אספקת השירות.
- בעת רכישה של שירותים נוספים, אנו עשויים לחייב הכללה של ניהול אספקת שירותים במטרה לתאם את האספקה.
- אם הזמנת סוג אחד של שירות וברצונך להחליף אותו בסוג אחר של שירות, באפשרותך להחיל ערך מקביל על שירות חלופי הזמין בחבילת הבסיס שלך, היכן שזמין וכפי שהוסכם עם משאב אספקת השירות הרלוונטי.
- ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים בארץ מגוריך. לקבלת פרטים, פנה למשאב אספקת השירות.
- אתה מסכים כי הקוד היחיד ששייך לך של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבבעלותך.
- השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבבעלותך או בבעלות Microsoft, או אספקה ישירה של שירותי תמיכה אחרים.
- כאשר Microsoft מספקת שירותים ריאקטיביים, היא אינה מספקת קוד מכל סוג שהוא, למעט קוד לדוגמה.
- הלקוח יישא באחריות המלאה ליישום ולתחזוקה של כל קוד שסופק בעת ביצוע שירותי התמיכה, ובסיועם הקשורים לכך.
- ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
- ייתכן שהשירותים לא יסופקו ללקוחותיך.
- אם יש לך חבילת בסיס לתמיכה ברמת Advanced או Performance, שבמסגרתה מוסכם על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ולינה סבירות.
- שירותי תמיכה של GitHub מסופקים על-ידי חברת GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר מנוגד המצוין בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub הזמינה בכתובת https://aka.ms/github_privacy, וכן תוספת הגנת הנתונים ונספח האבטחה של GitHub, הזמינים בכתובת https://aka.ms/github_dpa יחולו על רכישתך את שירותי התמיכה של GitHub.

- ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצינו בנספחים הרלוונטיים.

2.6 תחומי האחריות שלך

- כאשר אתה ממלא את ההתחייבויות המפורטות להלן, נוסף על אלה המוגדרות בכל הנספחים הרלוונטיים, ההטבות עבור שירותי Microsoft Unified Support שלך ממוטבות במלואן. אי-ציות לאחד מתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות:
- יוקצה לך מנהל שירותי תמיכה ייעודי שיהיה אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לאירועי תמיכה.
 - בהתאם לחבילת הבסיס שלך כמפורט להלן, תוכל למנות אנשי קשר ייעודיים לתמיכה ריאקטיבית, שיהיו אחראים ליצירת בקשות תמיכה דרך אתר האינטרנט לתמיכה של Microsoft או דרך הטלפון. ייתכן שגם מנהלי מערכות הענן עבור השירותים מבוססי-הענן שלך יוכלו לשלוח בקשות לתמיכה בענן דרך פורטלי התמיכה הרלוונטיים.
 - תמיכה ברמת Core – עד עשרה (10) אנשי קשר ייעודיים.
 - תמיכה ברמת Advanced - לפחות חמישים (50) אנשי קשר ייעודיים. ייתכן שתהיה זכאי גם לאנשי קשר נוספים. אנא התייעץ עם מנהל חשבון ההצלחה בלקוחות שלך לקבלת פרטים.
 - תמיכה ברמת Performance - ניתן לכלול אנשי קשר ייעודיים לפי הצורך.
 - עבור בקשות לשירותי תמיכה מקוונת, מנהלי שירות ענן, הפועלים בשירותי הענן שלך, חייבים להעביר בקשות לקבלת תמיכה באמצעות פורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטי.
 - בעת שליחה של קריאת שירות, אנשי הקשר הייעודיים לתמיכה ריאקטיבית שלך צריכים להיות בעלי הבנה בסיסית של הבעיה ויכולת לשחזר אותה כדי לסייע ל-Microsoft לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. אנשי קשר אלה צריכים גם להכיר היטב את מוצרי Microsoft הנתמכים ואת סביבת Microsoft שלך, כדי לעזור בפתרון בעיות מערכת ולסייע ל-Microsoft לנתח ולפתור קריאות שירות.
 - כאשר שולחים בקשה לקבלת שירות, יתכן שאיש הקשר שלך לתמיכה מגיבה יצטרך לבצע פעילויות של קביעת הבעיות ומציאת הפתרונות, כפי שהדבר יתבקש על ידיו. פעילויות אלה עשויות לכלול ביצוע מעקבי רשת, לכידת הודעות שגיאה, איסוף פרטי תצורה, שינוי תצורות המוצר, התקנת גירסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
 - אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך השירותים שרכשת.
 - אתה מסכים להודיע לנו על כל שינוי שיבוצע באנשי הקשר הייעודיים הנזכרים בהזמנת העבודה שלך.
 - אתה נושא באחריות לגיבוי הנתונים שלך ולשחזור קבצים שאבדו או השתנו כתוצאה מכשלים קסטורופליים. בנוסף, אתה נושא באחריות ליישום הנהלים הדרושים כדי להגן על התקינות והאבטחה של התוכנות והנתונים שלך.
 - כאשר הדבר אפשרי, אתה מסכים להשיב לסקרי שביעות רצון הלקוח שאנו עשויים להעביר לך מעת לעת, בנוגע לשירותים.
 - אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.
 - ייתכן שתתבקש על-ידי משאב אספקת השירות לקחת על עצמך תחומי אחריות נוספים הספציפיים לשירות שרכשת.
 - בעת שימוש בשירותי ענן במסגרת תמיכה זו, עליך לרכוש או להיות בעל מוני תקף לתוכנית גלישה עבור השירות המקוון הרלוונטי.
 - אם יש לך חבילת תמיכה ברמת Advanced או Performance, אתה מסכים לשלוח בקשות לשירותים פרואקטיביים ולפתרונות ושירותים מורחבים יחד עם כל הנתונים הרלוונטיים הדרושים, לא יאוחר מ-60 יום לפני תאריך פקיעת התוקף של הזמנת העבודה הרלוונטיה.
 - אם יש לך חבילת תמיכה ברמת Advanced או Performance, אתה מסכים לספק לצוות אספקת השירות שנדרש להיות באתר הלקוח גישה סבירה לטלפון ולאינטרנט במהירות גבוהה, וגישה למערכות הפנימיות ולכלי האבחון שלך, לפי הצורך.

© 2023 Microsoft Corporation. כל הזכויות שמורות. חל איסור מוחלט על כל שימוש או הפצה של חומרים אלה ללא אישור מפורש מאת Microsoft Corp.

Microsoft ו-Windows הם סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Microsoft Corporation בארה"ב ו/או במדינות אחרות. שמות חברות ומוצרים אמיתיים המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם.