

# Microsoft Enterprise Services

Описание услуг  
поддержки и консалтинговых услуг

Сентябрь 2022 г.

# Оглавление

1	Сведения о данном документе .....	2
2	Услуги поддержки .....	3
	<b>2.1 Условия приобретения</b> .....	3
	<b>2.2 Описание услуг</b> .....	4
	Профилактические услуги.....	4
	Услуги по исправлению.....	10
	Управление процессом предоставления услуг .....	14
	<b>2.3 Расширенные услуги и решения</b> .....	16
	Расширенная назначенная техническая поддержка .....	16
	Услуга «Быстрый отклик» Azure (Azure Rapid Response) .....	18
	Управление мероприятиями Azure .....	19
	Поддержка инженерами Office 365.....	25
	Поддержка разработчиков.....	25
	Поддержка важнейших для предприятия функций .....	25
	<b>2.4 Поддержка уровня «Multi-country»</b> .....	26
	Обзор пакета Поддержки уровня «Multi-country» .....	26
	Условия приобретения .....	26
	Дополнительные условия и положения поддержки Multi-Country .....	27
	<b>2.5 Дополнительные условия</b> .....	28
	<b>2.6 Ответственность клиента</b> .....	30

# 1 Сведения о данном документе

Описание услуг поддержки и консалтинговых услуг подразделения Microsoft Enterprise Services содержит сведения о профессиональных услугах, которые можно приобрести у Microsoft.

Здесь вы можете ознакомиться с информацией об услугах, которые приобретаете, в том числе с обязательными требованиями, заявлениями об отказе, ограничениями и обязанностями клиента. Приобретаемые услуги указываются в Заказе на выполнение работ Enterprise Services (Заказе на выполнение работ) или другой применимой форме Протокола об оказании услуг, которая основывается на данном документе и включает его в себя как неотъемлемую часть.

Не все услуги, перечисленные в этом документе, доступны повсеместно. Чтобы узнать, какие из них можно приобрести в вашем регионе, обратитесь к местному представителю подразделения Microsoft Services. Список доступных услуг может меняться.

## 2 Услуги поддержки

Услуги Единой поддержки Microsoft (услуги поддержки) — это комплексный набор услуг корпоративной поддержки, помогающий ускорить переход на облачные вычисления, оптимизировать ваши ИТ-решения и использовать технологии для реализации новых коммерческих возможностей на любом этапе жизненного цикла ИТ. Услуги поддержки включают следующее:

- профилактические услуги, помогающие улучшать работоспособность вашей ИТ-инфраструктуры и операционную деятельность.
- управление процессом предоставления услуг с целью повышения эффективности планирования и внедрения
- услуги по приоритетному решению проблем в режиме 24x7 с целью быстрого реагирования на возникающие неполадки и сведения продолжительности простоев к минимуму

### 2.1 Условия приобретения

Услуги поддержки предлагаются в виде Базового пакета, называемого Поддержка уровней Advanced и Performance, или в виде дополнительных услуг или расширенных услуг и решений, доступных для приобретения в рамках существующего Соглашения о Базовом пакете, указанного в Заказе на выполнение работ подразделением Enterprise Services, как описано ниже.

Название	Описание
Базовый пакет	<p>Совокупность профилактических услуг, услуг исправления и услуг управления обслуживанием, обеспечивающих поддержку используемых в вашей организации продуктов и (или) Веб-служб Microsoft. Предлагаются в виде представленных в этом разделе пакетов Поддержки уровней Advanced («А») и Performance («Р»).</p> <p>Включенные в базовый пакет услуги в этом разделе отмечены значком "✓".</p> <p>В зависимости от Базового пакета вы можете также иметь право на особые встроенные Профилактические услуги, которые будут перечислены в Заказе на выполнение работ. Мы постараемся вместе с вами определить, что это за услуги, до начала действия контракта или в рамках планирования предоставления услуг.</p>
Дополнительные услуги	<p>Дополнительные услуги поддержки, включая Профилактические услуги, предлагаются в дополнение к Базовому пакету на время действия</p>

Заказа на выполнение работ и в этом разделе отмечаются символом «+».

Расширенные услуги и решения	Услуги поддержки, покрывающие определенный продукт Microsoft или ИТ-систему клиента, предлагаются в дополнение к Базовому пакету поддержки на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе также отмечаются символом «+».
Поддержка уровня «Multi-country»	Поддержка уровня Multi-country (в сочетании с Единой поддержкой Microsoft уровней Advanced или Performance) — это поддержка в целом ряде Мест предоставления поддержки, описанных в вашем Заказе (или Заказах) на выполнение работ.

## 2.2 Описание услуг

В данном разделе описаны элементы, которые объединяются для формирования пакетов услуг поддержки. Кроме того, перечисленные услуги могут быть добавлены к Базовому пакету или добавлены в течение Срока действия соглашения.

### Профилактические услуги

Профилактические услуги помогают предотвратить возникновение проблем в среде продуктов Microsoft, и сроки их представления планируются таким образом, чтобы обеспечить наличие и предоставление необходимых ресурсов в течение срока действия соответствующего Заказа на выполнение работ. Следующие Профилактические услуги предлагаются как указано ниже или описано в вашем Заказе на выполнение работ. Поставка на объект может быть доступна не для всех услуг и не во всех географических регионах. Если иное не оговорено в письменном виде и не продано в качестве услуги на объекте, поставка будет осуществляться в удаленном режиме за дополнительную плату.

### Услуги по планированию

Типы услуг планирования	Пакет	
	А	Р
<b>Проверка концепции</b>	+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Эксперимент:** работы, позволяющие предоставить доказательства, позволяющие клиенту оценить осуществимость предложенного технического решения. Результат может быть представлен в форме рабочих прототипов, документов и проектов, но, как правило, не является готовым к использованию в производственной среде решением.

### Услуги внедрения

Типы услуг внедрения	Пакет	
	A	P
<b>Услуги адаптации</b>	+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Услуги адаптации:** ресурс Microsoft работает в тесном взаимодействии с клиентом над вопросами развертывания, миграции, обновления или разработки компонентов. В том числе может предоставляться поддержка в планировании и подтверждении обоснования концепции или производственной нагрузки при использовании продуктов Microsoft.

### Услуги обслуживания

Типы услуг обслуживания	Пакет	
	A	P
<b>Оценка по требованию</b>	✓	✓
<b>Программа оценки</b>	+	+
<b>Автономная оценка</b>	+	+
<b>Профилактический мониторинг</b>	+	+
<b>Программа профилактики операционной деятельности (POP)</b>	+	+
<b>Программа оценки рисков и работоспособности как услуга (RAP как услуга)</b>	+	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Оценка по требованию:** доступ к самостоятельно используемой онлайн платформе автоматической оценки, использующей анализ журналов регистрации для анализа и оценки внедрения технологий Microsoft. Оценки по требованию охватывают ограниченное количество технологий. Для использования этой услуги оценки необходима действующая служба Azure с надлежащими ограничениями объема передаваемых данных для обеспечения использования услуги оценки по требованию. Microsoft может предоставить помощь для включения первоначальной настройки службы. В сочетании с Оценкой по требованию, предлагается (за дополнительную плату) помощь в анализе данных и определении очередности выполнения рекомендаций по устранению недостатков

ресурсом Microsoft, выезжающим на территорию клиента (до двух дней), или ресурсом Microsoft, работающим удаленно (до одного дня), в соответствии с условиями заключенного соглашения об обслуживании. Оценки на объекте клиента могут быть недоступны в отдельных странах.

**Программа оценки:** сравнение проекта, работ по технической реализации и управления изменениями технологий Microsoft с рекомендациями Microsoft. После проведения соответствующей оценки ресурс Microsoft будет работать с вами напрямую над устранением возможных проблем и подготовит отчет по результатам технической оценки вашей среды, который также может включать план исправления.

**Автономная оценка:** автоматизированная оценка качества внедрения технологий Microsoft со сбором данных через удаленное подключение или ресурсом Microsoft на объекте клиента. Microsoft анализирует полученные данные с использованием доступных на месте средств, после чего вам предоставляется отчет о выявленных неполадках и рекомендации по их исправлению.

**Профилактический мониторинг:** предоставление инструментов и рекомендаций относительно контроля за техническими операциями с целью улучшения процессов управления инцидентами на сервере клиента. Эта услуга помогает в составлении матрицы инцидентности, выявлении крупных неполадок и разработке структуры эффективной технической команды.

**Программа профилактики операционной деятельности (POP):** совместная (с персоналом) проверка хода планирования, проектирования, реализации или операционных процессов на предмет соответствия рекомендуемым Microsoft практикам. Проверка проводится на объекте клиента или удаленно с привлечением ресурса Microsoft.

**Программа оценки рисков и работоспособности как услуга (RAP как услуга):** автоматизированная оценка качества внедрения технологий Microsoft в среде клиента с удаленным сбором данных. Собранные данные анализируются Microsoft для подготовки отчета о результатах, в который включаются рекомендации по устранению недостатков. Данная услуга предоставляется на месте или удаленно.

## Услуги оптимизации

Типы услуг оптимизации	Пакет	
	A	P
<b>Услуги внедрения</b>		+
<b>Услуги для разработчиков</b>	+	+
<b>Управление ИТ-услугами</b>	+	+
<b>Услуги обеспечения безопасности</b>	+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Услуги внедрения:** Услуги поддержки освоения включают ряд услуг, помогающих оценить способность организации модифицировать, отслеживать и оптимизировать изменения, связанные с покупкой технологий Microsoft. Они включают в себя поддержку в разработке

и реализации стратегии перехода с точки зрения последствий этих изменений для клиентов. В качестве помощи по программе внедрения клиенты получают доступ к ресурсам с соответствующими научно-техническими материалами, данными и практиками, рекомендуемыми компанией Microsoft.

**Услуги для разработчиков:** услуги, помогающие вашим специалистам в создании, развертывании и поддержке приложений на базе технологий Microsoft.

**Анализ служб для разработчиков:** ежегодная оценка методик разработки приложений, проводимая с целью помочь клиентам указаниями по рекомендуемым методикам разработки приложений и решений на платформах Microsoft.

**Поддержка для разработчиков:** предоставляется помощь в создании и разработке приложений, основывающихся на технологиях и платформе Microsoft, с точки зрения применения инструментов и технологий разработки Microsoft. Приобретается в форме определенного количества часов согласно Заказу на выполнение работ.

**Управление ИТ-услугами:** набор услуг, способствующих развитию вашей устаревшей ИТ-среды с использованием современных подходов к управлению услугами, обеспечивающих инновации, гибкость, высокое качество и снижение операционных затрат. Современные услуги по Управлению ИТ-услугами предоставляются в рамках проводимых на объекте клиента или удаленно консультационных сессий или семинаров, в ходе которых процедуры мониторинга, управления инцидентами и работы службы поддержки оптимизируются для управления динамикой облачных служб при переносе приложения или службы в облако. Управление ИТ-услугами может являться частью индивидуальной программы услуг, предоставляется за дополнительную плату и может оформляться в виде приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение услуг.

**Услуги обеспечения безопасности:** портфель решений по обеспечению безопасности Microsoft направлен на решение четырех задач: безопасность и идентификация для облачных технологий, мобильность, усовершенствованная защита информации и защищенная инфраструктура. Услуги обеспечения безопасности могут помочь клиентам понять, как им следует защищать и обновлять свою ИТ-инфраструктуру, приложения и данные, отвечая на внешние и внутренние угрозы. Услуги обеспечения безопасности могут являться частью индивидуальной программы услуг, предоставляются за дополнительную плату и могут оформляться в виде приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение услуг.

### Услуги по обучению

Типы услуг обучения	Пакет	
	А	Р
<b>Обучение по требованию</b>	✓	✓
<b>Веб-трансляции</b>	✓	✓
<b>Обучающие лекции</b>	+	+



Типы услуг обучения	Пакет	
	А	Р
<b>Семинары</b>	+	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Обучение по требованию:** доступ к подборке онлайн-учебных материалов и лабораторных работ цифровой платформы библиотеки семинаров, разработанной Microsoft.

**Веб-трансляции:** доступ к проводимым Microsoft тренингам в режиме реального времени по многочисленным темам, связанным с технической поддержкой и технологиями Microsoft, участие в которых осуществляется дистанционно.

**Обучающие лекции:** краткосрочные интерактивные услуги — это, как правило, сеансы продолжительностью один-два дня, которые проводятся ресурсом Microsoft (лично или по сети) в устном режиме с элементами наглядной демонстрации и охватывают вопросы, касающиеся продуктов и поддержки.

**Семинары:** тренинг продвинутого уровня на одну из множества технических тем относительно поддержки и технологий Microsoft. Проводится ресурсом Microsoft лично или по сети. Приобретается по принципу «на одного слушателя» или специально для организации в соответствии с Заказом на выполнение работ. Запрещается записывать семинар без явно выраженного письменного разрешения Microsoft.

### Дополнительные профилактические услуги

Виды дополнительных профилактических услуг	Пакет	
	А	Р
<b>Индивидуальные профилактические услуги (обслуживания, оптимизации и обучения)</b>	+	+
<b>Технический консультант по поддержке</b>		✓
<b>Упреждающий ускоритель</b>	+	+
<b>Назначенная техническая поддержка</b>	+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Индивидуальные профилактические услуги:** мероприятия определенного объема с использованием ресурсов Microsoft по предоставлению услуг под руководством клиента лично или через Интернет, не описанные как-то иначе в настоящем документе. К числу этих мероприятий относятся услуги обслуживания, оптимизации и обучения.

**Технический консультант по поддержке (STA):** индивидуальное обслуживание, которое обеспечивает технологическую оценку, поддерживающее коммерческие цели клиентов, включая, помимо прочего, оптимизацию, внедрение или возможность поддержки рабочей

нагрузки, осуществляемую ресурсом Microsoft. Эта услуга может включать план и техническое руководство, адаптированные к среде Заказчика и коммерческим целям.

**Упреждающий ускоритель:** Сервис Microsoft, основанный на ресурсах, включает в себя набор мероприятий, которые помогут вам достичь технического или бизнес-результата на основе целей по устранению рисков развертывания, повышению доступности или оптимизации производительности решения. Используя программный подход, ресурс Microsoft определит набор действий, необходимых для взаимодействия, что может включать, помимо прочего, анализ несоответствия, подключение, оптимизацию, передачу знаний, проверку дизайна и план внедрения.

**Назначенная техническая поддержка (DE):** Специально подобранное и ориентированное на результат решение (решения), основанное на рекомендуемых Microsoft методах обеспечения и принципах, которые помогают ускорить окупаемость. Ведущий эксперт будет тесно сотрудничать с вашей командой с тем, чтобы предоставить подробные технические рекомендации и при необходимости привлечь других экспертов Microsoft для помощи в развертывании и (или) оптимизации ваших решений Microsoft. Включает услуги, охватывающие все этапы: от оценки и планирования до повышения квалификации и проектирования, настройки и внедрения.

Прочие профилактические услуги	Пакет	
	A	P
<b>Единицы профилактических услуг</b>	+	+

**Единицы профилактических услуг:** количество заменяемых услуг, представленное в Заказе на выполнение работ в единицах. Единицы профилактических услуг можно обменивать, или тратить, на одну или несколько определенных дополнительных услуг в соответствии с настоящим документом и по текущим расценкам, предоставленным представителем подразделения Microsoft Services. После выбора доступной дополнительной услуги мы вычтем стоимость этой услуги из количества единиц, которыми вы располагаете, округлив результат до ближайшей целой единицы.

## Услуги по исправлению

Услуги исправления помогают устранить проблемы в среде Microsoft и обычно используются по требованию. Следующие услуги исправления включаются по мере необходимости для поддерживаемых в настоящее время продуктов и веб-служб Microsoft, если иное не предусмотрено Заказом на выполнение работ. Все услуги поддержки по исправлению предоставляется в удаленном режиме.

Типы услуг исправления	Пакет	
	A	P
<b>Консультационная поддержка</b>	✓	✓
<b>Техническая поддержка</b>	✓	✓
<b>Управление поддержкой по исправлению</b>	✓	✓
<b>Анализ первопричин</b>	+	+
<b>Дополнительный компонент управления поддержкой в устранении неполадок</b>	+	+
<b>Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки</b>	✓	✓

✓ - Включена в Базовый пакет.

⊕ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Консультационная поддержка:** предусматривает телефонные консультации по решению быстрых (занимающих не более 6 часов) и незапланированных вопросов, возникающих у ИТ-специалистов. Консультационная поддержка может включать консультации, рекомендации и передачу знаний, призванные помочь Вам избежать при развертывании и внедрении технологий Microsoft распространенных проблем, требующих поддержки, и снизить вероятность перебоев в работе системы. Сценарии разработки и индивидуализации архитектуры и решений выходят за рамки этих консалтинговых услуг.

**Техническая поддержка:** это помощь в связи с проблемами, имеющими определенные симптомы и возникающими во время использования продуктов Microsoft, включает поиск и устранение конкретной проблемы, разрешение конкретного сообщения об ошибке или восстановление какой-то определенной функции, которая не действует надлежащим образом, в продуктах Microsoft. Работу над инцидентами можно инициировать по телефону или через веб-сайт. Запросы на услуги и продукцию, не охватываемые соответствующим онлайн-порталом поддержки, контролируются на портале Microsoft Services Online.

Определения уровней важности и ориентировочное время первоначального ответа Microsoft приведены в таблице данных о реагировании на инциденты.. Термин «Первый ответ на обращение» определяется как первоначальный неавтоматизированный контакт по телефону или электронной почте

По запросу и с целью решения комплексных проблем взаимодействия между продуктами разных производителей мы можем привлечь к сотрудничеству сторонних поставщиков технологий. При этом такие поставщики самостоятельно несут ответственность за поддержку своих продуктов.

От степени важности инцидента зависит уровень обслуживания согласно правилам Microsoft, а также предполагаемый срок первого отклика и ваши обязанности. Вы определяете уровень воздействия на коммерческую деятельность вашей организации, и после обсуждения с вами Microsoft утверждает соответствующую степень важности. Если влияние на коммерческую деятельность требует этого, вы можете запросить соответствующее изменение степени важности в любое время в ходе работы с инцидентом.

### Реагирование на инциденты при Поддержке уровня Advanced

Поддержка уровня Advanced	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<b>Стандартные последствия для деятельность и предприятия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями</li> <li>Требуется внимание в течение четырех часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответ на первый вызов в течение не более четырех часов в рабочее время<sup>1</sup></li> <li>Поддержка оказывается только в рабочее время<sup>1</sup></li> <li>По запросу поддержка оказывается в любое время и в любой день недели<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Точная контактная информация об инициаторе запроса</li> <li>Предоставление ответов в течение 24 часов</li> <li>В случае запроса круглосуточной поддержки в любой день недели вы должны выделить соответствующие ресурсы для обеспечения круглосуточной поддержки в любой день недели<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Критические последствия для деятельность и предприятия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</li> <li>Требуется внимание в течение одного часа</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответ на первый вызов в течение 1 часа или более короткого периода</li> <li>Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями через 1 час</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю<sup>2</sup></li> <li>Связь со службами контроля за изменениями и</li> </ul>

Поддержка уровня Advanced	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели<sup>2</sup></li> </ul>	получение ответа от них в течение четырех рабочих часов

<sup>1</sup> Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

<sup>2</sup> Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы мы могли продолжить осуществлять меры по устранению проблем, нам может потребоваться отказать от круглосуточной поддержки в любой день недели.

### Реагирование на инциденты при Поддержке уровня Performance

Поддержка уровня Performance	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<b>Стандартные последствия для деятельности и предприятия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями</li> <li>Требуется внимание в течение четырех часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответ на первый вызов в течение не более четырех часов в рабочее время<sup>1</sup></li> <li>Поддержка оказывается только в рабочее время<sup>1</sup></li> <li>По запросу поддержка оказывается в любое время и в любой день недели<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В случае запроса круглосуточной поддержки в любой день недели вы должны выделить соответствующие ресурсы для обеспечения круглосуточной поддержки в любой день недели<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Критические последствия для деятельности и предприятия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответ на первый вызов в течение не более 30 минут</li> <li>Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями в</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Соответствующее взаимодействие с вашим руководством высшего уровня по нашему запросу</li> <li>Выделение соответствующих ресурсов для</li> </ul>

Поддержка уровня Performance	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Требуется внимание в течение 30 минут</li> </ul>	<p>течение не более 30 минут</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели<sup>2</sup></li> <li>• Доступ к опытным специалистам Microsoft и быстрая эскалация отвечающим за соответствующие продукты группам внутри Microsoft<sup>3</sup></li> <li>• При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</li> </ul>	<p>получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Быстрый доступ и реагирование</li> </ul>

<sup>1</sup> Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

<sup>2</sup> Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы мы могли продолжить осуществлять меры по устранению проблем, нам может потребоваться отказаться от круглосуточной поддержки в любой день недели

<sup>3</sup> Не предлагается во всех местах предоставления поддержки или для всех технологий Microsoft.

**Управление поддержкой в устранении неполадок:** Управление поддержкой в устранении неполадок обеспечивает надзор за предоставлением поддержки в связи с инцидентами для стимулирования устранения проблем в установленное время при высоком качестве обслуживания. Управление предоставлением услуг будет использоваться для управления поддержкой в устранении неполадок для всех запросов на поддержку. Ниже приведены услуги, включаемые в Базовый пакет поддержки соответствующего уровня:

Согласно приведенным выше таблицам Реагирования на инциденты, в случае инцидентов, имеющих стандартные последствия для деятельности предприятия, данная услуга предоставляется по запросу клиента, направляемому в рабочее время ресурсу Microsoft, который по запросу может также информировать о ходе эскалации. В случае инцидентов, имеющих критические последствия для деятельности предприятия, в рамках Поддержки уровней Advanced и Performance автоматически инициируется и выполняется расширенная процедура эскалации. После этого

назначенный ресурс Microsoft несет ответственность за обеспечение непрерывного технического успеха и за информирование вас о ситуации и плане действий.

Что касается расширенного покрытия в нерабочее время, вы можете приобрести дополнительные часы управления поддержкой в устранении неполадок.

**Анализ первопричин:** При прямом запросе до закрытия инцидента мы выполним структурированный анализ возможных причин одного инцидента или ряда связанных проблем. Вы должны будете сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики. Анализ первопричин доступен только для определенных технологий Microsoft, за него может взиматься дополнительная плата.

**Дополнительный компонент управления поддержкой в устранении неполадок:** вы можете приобрести Дополнительные часы управления поддержкой в устранении неполадок. Эти ресурсы будут работать удаленно и будут предоставлять услуги в рабочее время в часовом поясе, согласованном в письменной форме. Эти услуги предоставляются на английском языке, а также могут предоставляться на языке, используемом в вашей организации. Данная услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.

### Управление процессом предоставления услуг

Управление обслуживанием (SDM) включается в услуги поддержки, если иначе не указано в этом документе или в вашем Заказе на выполнение работ и определяется приобретенными вами услугами поддержки из Базового пакета. По мере приобретения дополнительных услуг или расширенных услуг и решений добавляются дополнительные услуги управления обслуживанием.

**Поддержка уровней Advanced и Performance:** Услуги SDM предоставляются в цифровом виде назначенным менеджером по работе с клиентами. Этот конкретно назначенный ресурс может выполнять работу удаленно или на вашем объекте.

### Подробное описание рамок Управления обслуживанием

Следующие услуги SDM предлагаются в соответствии с приобретенным Базовым пакетом:

Типы услуг по управлению предоставлением услуг	Пакет	
	A	P
Поддержка организации клиента	✓	✓
Руководство обновлением продуктов, служб и системы безопасности	✓	✓
Управление и разработка Программы	✓	✓
Подключение Единой поддержки	✓	✓
Программа успешности использования облачных служб	✓	✓

Типы услуг по управлению предоставлением услуг	Пакет	
	A	P
<b>Управление отношениями с руководителями</b>	✓	✓
<b>Дополнительное управление обслуживанием</b>	+	+
<b>Управление обслуживанием на месте</b>	+	+

✓ - Включена в Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

**Поддержка организации клиента:** Руководство и информация, предоставляемая указанному вами Администратору службы поддержки на предмет того, как управлять использованием услуг Единой поддержки и подготовить вас к использованию цифровых услуг и услуг исправления в рамках Единой поддержки.

**Руководство обновлением продуктов, служб и системы безопасности:** Доведение до вашего сведения информации об ожидающихся важных изменениях и новых функциях продуктов и услуг, а также получения доступа к бюллетеням по безопасности в отношении технологий Microsoft.

**Управление и разработка Программы:** Мероприятия, направленные на планирование, предложение и управление услугами в рамках программы поддержки вашей организации с тем, чтобы помочь вам получить максимальную выгоду от инвестиций в технологии и услуги Microsoft.

**Поддержка уровней Advanced и Performance:** Компания Microsoft может порекомендовать широкий спектр услуг, которые помогут вам достичь ключевых результатов как с точки зрения бизнеса, так и технологий, используя возможности, включенные в Базовый пакет услуг поддержки, а также дополнительные услуги, которые вы можете приобрести.

**Подключение Единой поддержки:** Мероприятия для поддержки вашего перехода к Единой поддержке, включая введение и продвижение возможностей самообслуживания в портале онлайн-поддержки, с целью обеспечения своевременного использования услуг Единой поддержки.

**Программа успешности использования облачных служб:** Включены услуги планирования и доставки, предназначенные для того, чтобы помочь вам достичь определенных результатов при использовании облачных служб, что позволит ускорить внедрение и принятие облачных технологий Microsoft и получить реализованную прибавочную стоимость.

**Управление отношениями с руководителями:** Серия мероприятий, призванных обеспечить как соответствие группы поддержки Microsoft стратегическим приоритетам вашей организации, так и взаимодействовать с ключевыми лицами, принимающими решения в области бизнеса и технологий.



**Дополнительное управление обслуживанием:** Вы можете решить приобрести дополнительные индивидуальные ресурсы SDM для предоставления услуг управления обслуживанием, в рамках предварительно определенного объема работ, которые в настоящем документе подробно не рассматриваются. Эти ресурсы будут выполнять работу удаленно или на вашем объекте. Данная услуга также предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.

**Управление обслуживанием на месте:** Вы можете запросить выезды менеджера по работе с клиентами, для чего может потребоваться дополнительная оплата каждого выезда. Данная услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft. При доставке на объект применяются следующие ограничения.

### 2.3 Расширенные услуги и решения

В дополнение к услугам, предоставляемым в рамках Базового пакета или в качестве дополнительных услуг, также можно приобрести следующие дополнительные расширенные услуги и решения. Расширенные услуги и решения доступны за дополнительную плату и могут быть указаны в Приложении, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

Услуга	Пакет	
	A	P
<b>Расширенная назначенная техническая поддержка</b>	+	+
<b>Быстрый отклик</b>	+	+
<b>Управление мероприятиями Azure</b>	+	+
<b>Поддержка инженерами Office 365</b>	+	+
<b>Поддержка разработчиков</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Поддержка критически важных функций</b>	+	+
<b>Услуги поддержки кибербезопасности</b>	+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

+<sup>1</sup> - Дополнительная услуга, которую можно приобрести в ограниченном количестве.

#### Расширенная назначенная техническая поддержка

**Расширенная назначенная техническая поддержка (EDE):** Индивидуальная услуга, обеспечивающая углубленное и постоянное техническое взаимодействие для клиентов со сложными сценариями. Это предложение направлено на удовлетворение потребностей и достижение результатов клиента путем предоставления специально назначенного инженера, который будет иметь глубокие знания о среде или решении клиента и поддерживать бизнес-цели

клиента, включая, помимо прочего, оптимизацию рабочей нагрузки, внедрение или возможности поддержки.

Услуги EDE можно приобрести как предварительно определенные предложения или как блок индивидуальных часов, которые можно использовать для предоставления определенных профилактических услуг.

При покупке по часам время предоставления услуги EDE затем вычитается из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги.

Предварительно определенные предложения EDE адаптируются под вашу среду и помогают добиться желаемых результатов. Эти предложения включают в себя необходимые предварительно определенные профилактические услуги.

Услуги EDE касаются следующих задач:

- помочь поддерживать глубокое понимание ваших текущих и будущих бизнес-требований и конфигурации ИТ-среды для оптимизации показателей
- документировать и предоставлять вам рекомендации по использованию предоставляемых материалов, относящихся к услугам поддержки (например, результаты анализа возможности поддержки, проверки работоспособности, семинары и программы оценки рисков)
- помочь в обеспечении согласованности между мероприятиями по развертыванию и эксплуатации и вашей плановой и текущей реализацией технологий Microsoft
- помочь развить технические и эксплуатационные навыки ваших ИТ-специалистов
- помочь разработать и реализовать стратегии с целью предотвращения будущих инцидентов и повышения доступности соответствующих технологий Microsoft
- помочь определить первопричины повторяющихся инцидентов и дать рекомендации для предотвращения дальнейших нарушений в работе указанных технологий Microsoft

Независимо от того, как приобретаются услуги EDE, выделение, распределение и назначение ресурсов в целях данной поддержки осуществляется на условиях, о которых стороны договорились в ходе вводного совещания и которые зафиксированы в плане предоставления услуг.

### **Особые требования и ограничения в отношении услуг**

- Для получения услуг EDE необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support. Если срок действия соглашения о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support истекает или прерывается, то оказание услуг EDE прекращается в тот же день.
- Услуги EDE предоставляются в обычное рабочее время с (09:00 до 17:30) по стандартному местному времени), кроме выходных дней и праздников.
- Услуги EDE предназначены в качестве поддержки конкретных продуктов и технологий Microsoft, выбранных вами и перечисленных в Заказе на выполнение работ.
- Услуги EDE предоставляются для одного места предоставления поддержки в назначенном месте предоставления поддержки, которое указано в вашем Заказе на выполнение работ.

## Услуга «Быстрый отклик» Azure (Azure Rapid Response)

**Azure Rapid Response:** Услуга «Быстрый отклик» Azure обеспечивает ускоренное предоставление помощи по исправлению за счет переадресации требующих поддержки инцидентов техническим специалистам и в случае необходимости эскалации в группы управления облачными службами.

Для получения услуг «Быстрый отклик» Azure для компонентов Microsoft Azure необходимо обращаться по поводу инцидента через портал соответствующей облачной службы. Ваши запросы на техническую поддержку PRS будут направляться непосредственно в очередь поддержки «Быстрый отклик» Azure, которая комплектуется из сотрудников специальной группы инженеров с квалификацией в области облачных технологий. Для того чтобы эта команда располагала основными сведениями о вашем внедрении, вы должны представить документацию по базовому внедрению Azure и топологии базы данных, а также планы масштабирования и балансирования нагрузки, если они имеются. Несмотря на то, что для устранения инцидентов может потребоваться привлечение специалистов по поддержке стандартной продукции, команда поддержки «Быстрый отклик» Azure несет основную ответственность за круглосуточное устранение инцидентов.

Для компонентов Azure время ответа специалистов службы технической поддержки указывается в таблице ниже и замещает любое ориентировочное время ответа службы поддержки, предусмотренное Базовым пакетом. Быстрый отклик не охватывает Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base for M365 или Microsoft Mesh.

Приобретение услуг «Быстрый отклик» Azure обусловлено доступностью ресурсов. Для получения информации о доступности обратитесь к вашему менеджеру по работе с клиентами.

Степень важности и описание ситуации при оказании услуг «Быстрый отклик» Azure	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p><b>Степень важности 1</b></p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p> <p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели<sup>1</sup></p> <p>Доступ к опытным специалистам Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Быстрая эскалация внутри Microsoft специалистам</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю<sup>1</sup></p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p>

Степень важности и описание ситуации при оказании услуг «Быстрый отклик» Azure	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p><b>Степень важности А</b></p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>групп по управлению облачными службами</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	

<sup>1</sup> Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы мы могли продолжить осуществлять меры по устранению проблем, может возникнуть необходимость в отказе от круглосуточной поддержки в любой день недели

<sup>2</sup> Услуги технической поддержки PRS «Быстрый отклик» Azure предоставляются только на английском и японском языках.

## Управление мероприятиями Azure

**Управление мероприятиями Microsoft Azure («АЕМ»):** АЕМ предоставляет расширенную профилактическую поддержку и поддержку по исправлению во время критических бизнес-событий у клиентов.

Относящееся к соответствующей области критическое бизнес-событие, поддерживаемое данным предложением, определяется как короткий, ожидаемый клиентом период сильного влияния на бизнес и (или) пиковый спрос клиента, требующий высочайшего уровня доступности и производительности услуг. В отношении критических бизнес-событий может быть предоставлена поддержка по исправлению продолжительностью до 5 календарных дней подряд; если же оно превышает 5 последовательных календарных дней, клиенты могут выбрать покупку такого количества критических бизнес-событий, которое требуется для последовательного их выполнения и покрытия всего периода ожидаемого спроса.

Управление мероприятиями Azure обусловлено доступностью ресурсов. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по работе с клиентами. Поддержка предоставляется только для критически важных бизнес-мероприятий, которые были запланированы заранее и подтверждены в письменном виде не менее чем за 8 календарных недель до начала мероприятия, за исключением случаев, когда Microsoft согласует иное. Microsoft вправе по своему усмотрению уменьшить объем оценки до начала мероприятия, если она решит принять мероприятие при направлении меньшего количества уведомлений.

АЕМ поддерживает критически важные бизнес-мероприятия, использующие основные сервисы Microsoft Azure. Каждое мероприятие касается одного решения Azure. Если поддержка требуется для нескольких решений Azure, то клиент должен приобрести дополнительные мероприятия. Решение Azure определяется как набор подписок Azure и ресурсов Azure, которые подключаются к общему бизнес-результату для предоставления клиентам продуктов или услуг. Microsoft оценит решение клиента в течение периода оценки перед проведением мероприятия и сообщит клиенту о выявленных рисках в письменном виде.

В рамках деятельности перед проведением мероприятия Microsoft:

- оценивает ваше решение и знакомится с ним
- определяет возможные проблемы и риски, влияющие на безотказную работу и стабильность
- проводит проверки пропускной способности и отказоустойчивости на платформе Azure

Microsoft предоставит письменное документирование результатов своей оценки, включая действия по снижению возможных рисков, влияющих на время безотказной работы и стабильность.

Для облачных решений Azure во время проведения мероприятия запросы на обслуживание инцидентов, связанных с мероприятием, следует поднимать через портал Microsoft Azure, указав АЕМ в описание случая.

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p><b>Степень важности 1</b></p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p> <p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут и быстрая эскалация в рамках Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями в течение не более 30 минут.</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели<sup>1</sup></p> <p>Доступ к опытным специалистам Microsoft и быстрая эскалация отвечающим за соответствующие продукты группам внутри Microsoft</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю<sup>1</sup></p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p>
<p><b>Степень важности А</b></p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>Привлечение инженеров поддержки, которые знают конфигурацию вашего решения. Если применимо, эти инженеры могут содействовать процессу управления инцидентами и оптимизировать его</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	

<sup>1</sup> Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы помочь нам продолжать осуществлять меры по устранению проблем, Microsoft может потребоваться отказать в круглосуточной поддержке в любой день недели.

<sup>2</sup> Услуги технической поддержки PRS предоставляются UEM только на английском языке

По окончании проведения мероприятия Microsoft предоставит сводку по всем случаям, открытым в течение периода поддержки по исправлению, и проследит за тем, чтобы эти случаи были разрешены.

Для клиентов Microsoft Cloud for Retail:

Управление мероприятиями для клиентов Microsoft Cloud for Retail обеспечивает расширенную поддержку по профилактике и исправлению в рамках Microsoft Cloud для критически важных бизнес-мероприятий клиентов Microsoft Cloud for Retail.

Это предложение поддерживает мероприятия для клиентов только для тех, кто приобрел лицензию Microsoft Cloud for Retail. Данное предложение поддерживает только следующие решения Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (предварительная версия — название может быть изменено), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising — Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Условия для перечисленных решений периодически публикуются Microsoft на веб-сайте <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на заменяющем его веб-сайте, указанном Microsoft).

Относящееся к соответствующей области критическое бизнес-событие, поддерживаемое данным предложением, определяется как короткий, ожидаемый клиентом период сильного влияния на бизнес и (или) пиковый спрос клиента, требующий высочайшего уровня доступности и производительности услуг. В отношении критических бизнес-событий может быть предоставлена поддержка по исправлению продолжительностью до 5 календарных дней подряд; если же оно превышает 5 последовательных календарных дней, клиенты могут выбрать покупку такого количества критических бизнес-событий, которое требуется для последовательного их выполнения и покрытия всего периода ожидаемого спроса.

Это предложение обусловлено доступностью ресурсов. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по работе с клиентами. Поддержка предоставляется только для критически важных бизнес-мероприятий, которые были запланированы заранее и подтверждены в письменном виде не менее чем за 8 календарных недель до начала мероприятия.

Microsoft оценит решение клиента в течение периода оценки перед проведением мероприятия и сообщит клиенту о выявленных рисках в письменном виде.

В рамках деятельности перед проведением мероприятия Microsoft:

- оценивает ваше решение и знакомится с ним, как описано выше
- определяет возможные проблемы и риски, влияющие на безотказную работу и стабильность
- проводит проверки пропускной способности и отказоустойчивости на платформе Azure
- предоставляет рекомендации по передовым отраслевым практикам со стороны назначенных технических и операционных ресурсов

Microsoft предоставит письменное документирование результатов своей оценки, включая рекомендуемые действия и примеры из передовой отраслевой практики по снижению возможных рисков и проблем, влияющих на время безотказной работы и стабильность.

Если мероприятие включает облачные решения Azure, то во время проведения мероприятия запросы на обслуживание связанных с мероприятием инцидентов, касающихся решения Azure, следует поднимать через портал Microsoft Azure, указав AEM в описание случая.

Если мероприятие включает облачное решение D365 или M365, то во время проведения мероприятия запросы на обслуживание связанных с мероприятием инцидентов, касающихся этих решений, должны направляться через Центр решений, включая выбор продукта, в связи с которым возникла проблема, и в соответствии с планом поддержки «Мероприятие D365» в случае запросов, связанных с D365.

Для продуктов Azure:

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p><b>Степень важности 1</b></p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p> <p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут и быстрая эскалация в рамках Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями в течение не более 30 минут.</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели<sup>1</sup></p> <p>Доступ к опытным специалистам Microsoft и</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю<sup>1</sup></p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p>

<p><b>Степень важности А</b></p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>быстрая эскалация отвечающим за соответствующие продукты группам внутри Microsoft</p> <p>Привлечение инженеров поддержки, которые знают конфигурацию вашего решения. Если применимо, эти инженеры могут содействовать процессу управления инцидентами и оптимизировать его</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	
--	---	--

<sup>1</sup> Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы помочь нам продолжать осуществлять меры по устранению проблем, Microsoft может потребоваться отказать в круглосуточной поддержке в любой день недели.

<sup>2</sup> Услуги технической поддержки PRS предоставляются АЕМ только на английском языке

Для всех других продуктов варианты реагирования на инциденты будут соответствовать следующим критериям:

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
--------------------------------------	---	---



<p><b>Степень важности 1</b></p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения.</p> <p>Требуются немедленные действия</p>	<p>Компоненты Azure<sup>1</sup></p> <p>— Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Все остальные продукты и услуги — Ответ на первый вызов в течение не более одного часа</p> <p>Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями<sup>2</sup></p> <p>Ресурсы на вашем объекте через 24 часа при наличии соглашения с клиентом</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных<sup>3</sup></p> <p>Быстрая эскалация в рамках Microsoft командам по продуктам</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных<sup>3</sup></p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p><b>Степень важности А</b></p> <p>Повреждена критическая бизнес-система: серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p> <p>Требуется внимание в течение одного часа</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение 1 часа или более короткого периода</p> <p>Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями<sup>2</sup></p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных<sup>2</sup></p>	<p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных<sup>3</sup></p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p><b>Степень важности В</b></p> <p>Умеренные последствия для деятельности предприятия:</p> <p>Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями</p> <p>Меры должны быть приняты в течение двух рабочих часов<sup>6</sup></p>	<p>Ответ на первый вызов в течение двух часов или более короткого периода</p> <p>Поддержка оказывается только в рабочие часы</p> <p>Ответ на первый вызов<sup>4</sup></p>	<p>Выделение ресурсов, необходимых для осуществления поддержки корпорацией Microsoft</p> <p>Связь со службами контроля за изменениями и получение ответа от них в течение четырех рабочих часов</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>

<b>Степень важности С</b>	Первый ответ в течение четырех часов или более короткого периода	Точная контактная информация об инициаторе запроса
Минимальные последствия для деятельности предприятия:	Поддержка оказывается только в рабочие часы <sup>4</sup>	Предоставление ответов в течение 24 часов
		Передача запросов по телефону или через Интернет
<b>Степень важности и описание ситуации</b>	<b>Предполагаемые действия с нашей стороны</b>	<b>Предполагаемые действия с вашей стороны</b>

Качество услуг по существу не изменилось, или наблюдаются незначительные изменения  
Меры должны быть приняты в течение четырех рабочих часов<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Указанное время реагирования для компонентов Azure не охватывает Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management.

<sup>2</sup> Специалисты по работе с критическими ситуациями способствуют оперативному решению вопроса путем непосредственного участия, привлечения других подразделений, выделения ресурсов и координирования действий.

<sup>3</sup> Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, нам может потребоваться снизить степень важности, чтобы иметь возможность продолжить работу по устранению проблемы.

<sup>4</sup> Рабочее время — обычно с 09:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

## Поддержка инженерами Office 365

**Поддержка инженерами Office 365:** Обеспечивает расширенную поддержку основных рабочих нагрузок вашего клиента Microsoft Office 365 или клиентов, которые включают приоритетный доступ к команде инженеров Office 365. Эта услуга доступна для указанного клиента или клиентов, за дополнительную плату и определена в Приложении, упомянутом в вашем Заказе на выполнение работ.

## Поддержка разработчиков

**Поддержка Developer:** Обеспечивает расширенную техническую поддержку, основанную на глубоком знании продуктов, охватывающем весь жизненный цикл разработки приложений, разработчикам, собирающим, внедряющим и поддерживающим приложения на платформе Microsoft.

Поддержка Developer позволяет воспользоваться комплексными услугами технической поддержки, обеспечивая клиентам облачную архитектуру, оценки уязвимостей, решения ALM/DevOps, жизненный цикл разработки систем безопасности, проверки кода, производительность и мониторинг, модернизацию приложений, внедрение функций Интернета вещей (IoT) и управление ими, обучение и тестирование. Поддержка Developer предоставляется за дополнительную плату.

## Поддержка важнейших для предприятия функций

**Поддержка важнейших для предприятия функций:** этот набор услуг обеспечивает более высокий уровень поддержки определенного набора продуктов Microsoft и Веб-служб, входящих в

ваше решение для критически важных задач, как указано в Заказе на выполнение работ. Поддержка важнейших для предприятия функций предусматривает индивидуальную программу услуг, предоставляется за дополнительную плату и оформляется в виде Приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

**Услуги по поддержке кибербезопасности:** предоставление специализированной помощи, связанной с кибербезопасностью, как в сценариях поддержки по исправлению, так и профилактической поддержки («Услуги по кибербезопасности»). Эти услуги помогают снизить риск целевых кибератак, лучше подготовиться к кризисным ситуациям в сфере безопасности или расследовать и сдерживать активные угрозы безопасности. Услуги по кибербезопасности — это индивидуальная программа услуг поддержки. Они могут предоставляться за дополнительную плату, указанную в Приложении, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение услуг.

## 2.4 Поддержка уровня «Multi-country»

### Обзор пакета Поддержки уровня «Multi-country»

Пакет поддержки уровня Multi-country (в сочетании с услугами Единой корпоративной поддержки) — это поддержка в целом ряде Мест предоставления поддержки, описанных в вашем Заказе на выполнение работ (или в Заказе-наряде). Описание Пакета поддержки уровня Multi-country:

- **Узел:** Это Место предоставления поддержки, в отношении которого вы заключили контракт на получение Единой поддержки Microsoft согласно Заказу на выполнение работ. Если не указано иное, это Место предоставления поддержки будет основным местом нахождения вашего менеджера по работе с клиентами.
- **Нисходящее расположение:** Это Место предоставления поддержки, указанное в вашем Заказе на выполнение работ, где вы будете получать услуги Единой корпоративной поддержки Microsoft (отличное от расположения поддержки «Узел») и где вы имеете право на получение услуг, которые вы приобрели для такого места.

### Условия приобретения

В этом SCSD описаны услуги, доступные в рамках Пакета поддержки уровня Multi-country. Конкретные услуги и соответствующее количество (если применимо) будут перечислены в соответствующем Заказе на выполнение работ по Месту предоставления поддержки.

Описанные в это документе Услуги могут предоставляться в вашем(-их) Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в Заказе на выполнение работ для Узла, и могут распределяться Узлом в рамках вашего соглашения о получении Единой корпоративной поддержки Microsoft со следующими изменениями:

- **Услуги, предоставляемые в рамках Базового пакета:** Если не указано иное, предоставляемые в рамках Базового пакета Услуги (те, которые отмечены «✓») будут доступны для ваших назначенных Мест предоставления поддержки или в соответствии с распределением среди Мест(-а) предоставления поддержки Узлом, как указано в Заказе на выполнение работ для Узла.
- **Услуги по исправлению:** Услуги по исправлению могут предоставляться удаленно в местах, отличных от Узла и включающих его.
- **Управление предоставлением услуг (SDM):** Как указано в вашем Заказе на выполнение работ, услуга SDM может быть предоставлена в месте расположения Узла и в Нисходящем расположении. Доступность услуг SDM, включенных в ваш Базовый пакет, будет определяться Узлом и управляться менеджером по работе с клиентами Узла. Доставка услуг SDM будет

ограничена временем работы, установленным в местонахождении Узла. По мере приобретения дополнительных услуг или расширенных услуг и решений добавляются дополнительные услуги SDM.

- **Дополнительные услуги SDM:** Дополнительные ресурсы SDM можно приобрести как для места расположения Узла, так и для Нисходящего расположения, как указано в Заказе на выполнение работ. Они будут предоставлены в указанном Месте предоставления поддержки. Услуги предоставляются в зависимости от наличия доступных ресурсов и указанного выше.

Доступность дополнительных услуг (тех, которые отмечены «+» в таблица поддержки выше) следующая:

- **Профилактические услуги**
  - Вы можете иметь право на Профилактические услуги (количество которых будет указано в вашем Заказе на выполнение работ), которые будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ (кроме Исключенных стран).
- **Услуги по сервисному обслуживанию: анализ первопричин:** Приобретенные услуги будут доступны персоналу в указанном(-ых) Месте(-ах) предоставления поддержки.
- **Технический консультант по поддержке (STA):** Услуги STA будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ (кроме Исключенных стран) при условии наличия ресурсов.
- **Расширенные услуги и решения:** Все расширенные услуги и решения можно приобрести для использования в месте расположения Узла или в Нисходящем расположении. При наличии возможности. Могут применяться другие ограничения.
- Остальные приобретенные услуги поддержки будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ.

### **Дополнительные условия и положения поддержки Multi-Country**

Помимо положений и условий, приведенных в настоящем документе и вашем Заказе на выполнение работ, предоставление нами Услуг, как указано в данном документе, зависит от следующих предварительных требований и допущений:

- Мы можем разрешить специалистам в неуказанном(-ых) Месте(-ах) предоставления поддержки участвовать в оказании Профилактических услуг, приобретенных для места расположения Узла или Нисходящего расположения, и указанных в Заказе на выполнение работ, в удаленном режиме. Такое участие будет разрешено по усмотрению Microsoft.
- Заработанные/сэкономленные в рамках профилактических услуг кредиты можно обменивать только между местом расположения Узла и Нисходящим расположением, указанными в Заказе на выполнение работ, если не указано иное. Любой обмен будет выполняться на основе текущей валюты и ставок для Кредитных единиц, заработанных/сэкономленных в рамках профилактических услуг, в соответствующих Местах предоставления поддержки. Текущие ставки может предоставить ваш представитель по услугам Microsoft. Если при любом обмене происходит дробление единицы Кредита, заработанного/сэкономленного в рамках профилактических услуг, такая единица округляется до ближайшего целого значения. Заработанные/сэкономленные в рамках профилактических услуг кредиты не подлежат обмену на кредиты Исключенных стран, и наоборот.
- Клиент несет исключительную ответственность за любые налоговые обязательства, возникающие в связи с распределением или обменом приобретенных услуг поддержки между Узлом и Нисходящими расположениями.

- Изменения в услугах или их обмен в течение Срока действия Заказа на выполнение работ могут потребовать заключения письменного соглашения.
- **Слияние счетов:** Если не указано иное, в отношении подлежащей выплате суммы будет выставлен отдельный счет, включающий все Услуги для всех Мест предоставления поддержки, указанных в вашем Заказе на выполнение работ. Налоги будут основываться на оценке, выполняемой уполномоченным представителем Microsoft и местонахождения вашего Узла. Заказчик несет исключительную ответственность за любые дополнительные подлежащие уплате налоги.
- **Исключения из правила слияния счетов:** Если услуги приобретены для предоставления в Республике Индия, Китайской Народной Республике, Республике Китай (Тайвань), Республике Китай (Гонконг), Республике Корея, Япония, Новая Зеландия, Макао и Австралия (**все из которых являются Исключенными странами**) необходимо заключить отдельный Заказ с указанием услуг, предоставляемых в таком Месте предоставления поддержки. Счет за Услуги будет выставлен для соответствующего Места предоставления поддержки и будет включать любой применимый местный налог.

## 2.5 Дополнительные условия

Услуги поддержки Microsoft Unified Support предоставляются на основании следующих требований и допущений.

- Пакет базовых услуг исправления предоставляется удаленно в местах расположения ваших назначенных контактных лиц по поддержке. Если иное не указано в письменной форме, все другие услуги предоставляются удаленно на ваших назначенных объектах или объектах, указанных в Заказе на выполнение услуг.
- Пакет базовых услуг исправления предоставляются на английском языке, а также может предоставляться на языке, используемом в вашей организации (если доступно). Все другие услуги предоставляются на языке, используемом в местном представительстве Microsoft Services, которое предоставляет услуги, или на английском языке, если иное не согласовано в письменной форме.
- Предоставляется поддержка всех версий выпущенного в продажу, общедоступного программного обеспечения Microsoft и продуктов Веб-служб, которые вы приобрели на основании заявленных лицензионных регистраций и соглашений и/или идентификатора учетной записи выставления счетов, указанного в Приложении А к вашему Заказу на работу, и которые указаны в Условиях для продуктов, периодически публикуемых Microsoft на веб-сайте <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на заменяющем его сайте, который укажет Microsoft), если иное не указано в Заказе на выполнение работ, Приложении к настоящему Описанию услуг поддержки и консалтинговых услуг и если продукты конкретно не исключены на нашем портале поддержки по адресу <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Поддержка в отношении предварительных выпусков и бета-версий продуктов не предоставляется, если иное не указано в приложении к настоящему документу.
- Все услуги, включая дополнительные услуги, приобретенные в рамках и в течение срока действия Заказа на выполнение услуг поддержки, подлежат аннулированию, если не используются на протяжении срока действия применимого Заказа на выполнение услуг поддержки.

- Графики предоставления услуг зависят от наличия ресурсов, а семинары могут быть отменены, если не зарегистрировано минимальное количество участников.
- В целях анализа проблем по запросу мы можем подключаться к вашей компьютерной системе удаленно. Наши сотрудники подключаются только к тем системам, доступ к которым вами разрешен. Для осуществления поддержки в удаленном режиме вы должны обеспечить для нас соответствующий доступ и необходимое оборудование.
- Для оказания некоторых услуг может потребоваться сохранять, обрабатывать ваши клиентские данные и осуществлять доступ к ним. При этом используются утвержденные корпорацией Microsoft технологии, соответствующие нашим политикам и процессам в области защиты данных. Если вы требуете от нас использования технологий, не утвержденных корпорацией Microsoft, вы понимаете и соглашаетесь с тем, что несете полную и исключительную ответственность за целостность и безопасность ваших клиентских данных, а корпорация Microsoft не берет на себя ответственность в связи с использованием неутвержденных Microsoft технологий.
- Если вы запрашиваете отмену ранее запланированной услуги, Microsoft имеет право на взимание платы за отмену в размере до 100 % от стоимости услуги; если отмена или перенос происходит с уведомлением менее чем за 14 дней до первого дня предоставления услуги.
- При приобретении дополнительных услуг мы можем потребовать включить управление предоставлением услуг для оптимизации предоставления услуг.
- Если вы заказали один тип услуг и хотите заменить его на другой тип услуг, вы можете применить эквивалентную стоимость для заказа альтернативной услуги, доступной в вашем Базовом пакете, если такая услуга доступна и согласована с вашим специалистом по предоставлению услуг.
- Преимущества в рамках программы Software Assurance, касающиеся круглосуточной технической поддержки PRS инцидентов (инциденты SA PRS, или «SAB») могут быть преобразованы в эквивалентную стоимость (по усмотрению Microsoft) и использованы для зачета при оплате Базового пакета поддержки, отдельных разрешенных компонентов Расширенной назначенной технической поддержки (EDE) и/или отдельных разрешенных компонентов Расширенных услуг и решений. Ваш ресурс по управлению обслуживанием сможет подтвердить такую стоимость (стоимости) и суммы оплаты, если это применимо. После 30 дней с Даты начала предоставления поддержки и/или ежегодной даты юбилея многолетней поддержки, мы можем выставить вам счет на сумму, эквивалентную любому недостающему количеству Преимуществ SAB, которые вы израсходовали в любом таком преобразовании, согласно вашему Заказу на выполнение работ. Преимущества Программного обеспечения регулируются условиями, изложенными в настоящем документе, и Условиями для продуктов, включая, помимо прочего, Приложение Б к Условиям для продуктов. Дополнительная информация, такая как изменения в льготах, касающихся Поддержки устранения проблем (Problem Resolution Support), начиная с февраля 2023 г., которые повлияют на право на использование Базового пакета или соответствующих компонентов соглашения о поддержке, что может привести к корректировке эквивалентного значения инцидента, доступна на веб-сайте [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits).

- В вашей стране могут быть доступны не все дополнительные услуги. За подробностями обратитесь к своему специалисту по предоставлению услуг.
- Вы соглашаетесь с тем, что, кроме кода Microsoft, можете предоставить нам доступ только к своему собственному коду.
- Услуги могут включать в себя Результаты оказания услуг, консультации и рекомендации, связанные с кодом, принадлежащим вам или Microsoft, или непосредственное предоставление других услуг поддержки.
- При предоставлении профилактических услуг Microsoft не предоставляет код любого рода, кроме примера кода.
- Клиент берет на себя всю ответственность и риски, связанные с внедрением и обслуживанием любого кода, предоставленного при оказании услуг поддержки.
- Для приобретаемых услуг могут быть предусмотрены минимальные требования к платформе.
- Услуги не могут предоставляться через вас вашим клиентам.
- Если у вас есть Базовый пакет поддержки уровня Advanced или Performance, то в случае согласования визитов специалистов на объект без предоплаты мы выставим вам счет за обоснованные командировочные расходы.
- Услуги поддержки GitHub предоставляются компанией GitHub, Inc., дочерней компанией корпорации Microsoft. Невзирая на какие-либо положения об обратном в вашем Заказе на выполнение работ, Заявление о конфиденциальности GitHub, доступное по адресу [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), а также Приложение о защите данных GitHub и Приложение о безопасности, доступное по адресу [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), будут применяться к приобретению вами Услуг поддержки GitHub.
- В соответствующих Приложениях могут быть определены дополнительные требования и допущения.

## 2.6 Ответственность клиента

Рациональное использование возможностей предоставляемых вам услуг Microsoft Unified Support зависит от выполнения вами описанных ниже обязанностей, а также обязанностей, установленных в соответствующих приложениях. Невыполнение следующих обязательств может вызывать задержки в предоставлении услуг:

- Вы укажете назначенного администратора услуг поддержки, ответственного за руководство вашими специалистами и управление всеми операциями, связанными с поддержкой, а также внутренними процессами по направлению запросов о предоставлении поддержки в связи с инцидентами в наш адрес.
- В зависимости от вашего Базового пакета, как указано ниже, вы можете определить назначенных контактных лиц по вопросам ответной поддержки, которые несут ответственность за создание запросов технической поддержки через веб-сайт технической поддержки Microsoft или по телефону. Администраторы облака, управляющие вашими облачными службами, могут также подавать связанные с облаком запросы технической поддержки через соответствующие порталы поддержки.
  - Поддержка уровня Core — до десяти (10) назначенных контактных лиц.

- Поддержка уровня Advanced – минимум пятьдесят (50) назначенных контактных лиц. Вы также можете иметь право на поддержку дополнительных контактных лиц. Для получения подробной информации обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.
- Поддержка уровня Performance – включенные назначенные контактные лица по мере необходимости.
- Для запросов услуг онлайн-поддержки администраторы ваших облачных услуг должны подать запрос на поддержку через соответствующий онлайн-портал поддержки.
- При отправке запроса о предоставлении услуг ваши контактные лица по ответной поддержке должны обладать общим пониманием проблемы, которая возникла, и мочь воспроизвести проблему, чтобы помочь Microsoft выполнить диагностику и классифицировать проблему. Эти контактные лица также должны обладать знаниями о поддерживаемых продуктах Microsoft и вашей среде Microsoft, помогать в разрешении системных проблем и содействовать Microsoft в анализе и разрешении запросов поддержки.
- При отправке запроса о предоставлении услуг от ваших контактных лиц по устранению неполадок по нашей просьбе может потребоваться определить проблему и меры по ее устранению. Такие действия могут включать сетевую трассировку, сбор сообщений об ошибках, получение сведений о настройках, изменение конфигурации продукта, установку новых версий или новых компонентов программного обеспечения, внесение изменений в процессы.
- Вы соглашаетесь сотрудничать с нами с целью составления плана использования услуг на основании приобретенного набора услуг.
- Вы соглашаетесь уведомлять нас о любых изменениях назначенных контактных лиц, которые указаны в Заказе на выполнение работ.
- Вы отвечаете за архивацию своих данных и восстановление утерянных или измененных файлов в случае разрушительных сбоев. Вы также несете ответственность за применение процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности вашего программного обеспечения и данных.
- Вы соглашаетесь участвовать (по мере возможности) в исследованиях удовлетворенности клиентов, которые мы можем периодически вам предлагать в связи с услугами.
- Вы обязуетесь оплатить все транспортные и другие расходы, понесенные вашими сотрудниками или подрядчиками.
- Ваш специалист по предоставлению услуг может попросить вас выполнить и другие обязанности, относящиеся к приобретенным вами услугам.
- При использовании облачных служб в рамках данной поддержки вам необходимо приобрести или иметь существующую подписку либо тарифный план для соответствующей веб-службы.
- Если у вас есть Пакет поддержки уровня Advanced или Performance, вы соглашаетесь отправлять запросы на Профилактические услуги и расширенные решения и услуги вместе со всеми необходимыми или связанными данными не позднее, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого Заказа на выполнение работ.



- Если у вас есть Пакет поддержки уровня Advanced или Performance, вы соглашаетесь обеспечить нашим специалистам по предоставлению услуг на месте надлежащую телефонную связь и высокоскоростное подключение к Интернету, а также доступ к соответствующим внутренним системам и средствам диагностики.

© Корпорация Microsoft (Microsoft Corporation), 2022. Все права защищены. Любое использование или распространение данных материалов без явного разрешения со стороны Корпорации Microsoft запрещается.

Microsoft и Windows являются охраняемыми товарными знаками Корпорации Microsoft в Соединенных Штатах и/или других странах. Названия продуктов и компаний, упомянутые в настоящем документе, могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.