

Корпоративні послуги Microsoft

Опис послуг

Жовтень 2021 р.

Зміст

1	Про цей документ.....	1
2	Професійні послуги Microsoft.....	1
2.1	Послуги з планування	1
2.2	Послуги з підтримки при запровадженні.....	1
2.3	Послуги з обслуговування	1
2.4	Послуги з оптимізації.....	1
2.5	Навчальні послуги.....	1
3	Консультаційні послуги	2
3.1	Спосіб придбання	2
3.2	Персоналізовані консультаційні послуги	2
3.3	Пакет консультаційних послуг	3
3.4	Опис послуг.....	3
3.4.1	Послуги з планування	3
3.4.2	Послуги з підтримки при запровадженні	5
3.4.3	Послуги з оптимізації	5
3.5	Передумови, застереження та обмеження	6
3.6	Ваші обов'язки	6
4	Послуги з підтримки.....	7
4.1	Як придбати.....	7
4.2	Опис пакетів.....	7
4.2.1	Пакети для всього підприємства	7
4.2.2	Розширені рішення	8
4.3	Опис послуг.....	9
4.3.1	Профілактичні послуги.....	9
4.3.2	Керування наданням послуг	12
4.3.3	Реакційні послуги	14
4.4	Розширені послуги.....	16
4.4.1	Призначена технічна підтримка	17
4.4.2	Пакет «Premier Максимальний».....	18
4.4.3	Підтримка третього рівня.....	18
4.5	Розширені рішення.....	19
4.5.1	Підтримка для вирішення критично важливих завдань.....	19
4.5.2	Швидке реагування.....	19

4.6 Рішення, орієнтовані на підтримку партнерів.....	21
4.7 Рішення з глобальної підтримки.....	22
4.8 Додаткові умови та положення	23
4.9 Ваші обов'язки	25

1 Про цей документ

В Описі послуг «Корпоративні послуги Microsoft» надано інформацію про професійні послуги, які можна придбати в корпорації «Майкрософт».

Просимо ознайомитися з описом послуг, які ви придбаєте, включно з будь-якими передумовами, застереженнями, обмеженнями та вашими обов'язками. Послуги, які ви придбаєте, буде вказано в Робочому замовленні на корпоративні послуги (далі — «Робоче замовлення») або іншому Переліку послуг, у якому є посилання на цей документ.

Не всі послуги, наведені в цьому документі, є доступними в усьому світі. Щоб отримати додаткову інформацію про те, які послуги доступні для придбання за місцем вашого розташування, звертайтеся до представника підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Набір доступних послуг може змінюватися.

2 Професійні послуги Microsoft

Професійні послуги Microsoft допомагають пришвидшити віддачу від інвестицій у технології. Ці послуги доступні під час планування, реалізації, обслуговування й оптимізації технологій і забезпечують рішення для обробки даних, керування мобільними пристроями, продуктивності праці й обчислення в локальній, хмарній і гібридній IT-інфраструктурі. Корпорація «Майкрософт» надає профілактичні послуги в таких категоріях:

2.1 Послуги з планування

Спеціалісти з планування надають оцінку й аналіз поточної інфраструктури, даних, програм і системи безпеки, щоб спланувати відновлення, оновлення, міграцію, розгортання або реалізацію рішень відповідно до ваших потреб.

2.2 Послуги з підтримки при запровадженні

Спеціалісти з реалізації надають експертні знання щодо технологій і керування проектами, щоб прискорити розробку, розгортання, міграцію, оновлення та реалізацію технологічних рішень Microsoft.

2.3 Послуги з обслуговування

Послуги з обслуговування допомагають уникнути проблем у середовищі Microsoft і зазвичай плануються до надання послуг, щоб гарантувати доступність ресурсів.

2.4 Послуги з оптимізації

Послуги з оптимізації пов'язані з оптимізацією інвестицій у технології. До цих послуг можуть належати віддалене керування хмарними службами, оптимізація використання можливостей продуктів Microsoft і забезпечення дотримання вимог щодо безпеки й ідентифікації.

2.5 Навчальні послуги

Навчання проводиться на об'єкті, в Інтернеті або за запитом і призначено для покращення технічних і операційних навичок служби підтримки.

3 Консультаційні послуги

Корпоративні консультаційні послуги (консультаційні послуги) – це залучення для надання послуг, пов'язаних із плануванням, реалізацією та використанням рішень, що прискорюють отримання клієнтами вигоди від своїх інвестицій в ІТ. У ці залучення входять послуги, пов'язані з цифровою стратегією, архітектурою, плануванням, оновленнями, міграцією, розгортанням, розробкою програм і рішеннями для аналізу даних на основі продуктів і технологій Microsoft.

3.1 Спосіб придбання

Консультаційні послуги можна придбати через спеціальні залучення для реалізації окремого проекту чи в рамках пакету, як зазначено нижче:

Послуга	Визначення
Персоналізовані консультаційні послуги	Обсяг послуг, графік та (або) етапи їх надання для унікальних рішень визначаються за домовленістю з клієнтом.
Пакет консультаційних послуг	Результати надання послуг визначено відповідно до багатьох поширених бізнес-сценаріїв.

Пояснення: ↗ позначає елементи, які можна побачити в списку в Робочому замовленні.

3.2 Персоналізовані консультаційні послуги

Доступні персоналізовані послуги наведено нижче. Персоналізовані консультаційні послуги детально описуються в Робочому замовленні на корпоративні послуги (ESWO) або Технічному завданні (SOW).

Програми та інфраструктура – хмарні обчислення служать основою цифрової трансформації будь-якої організації.

Послуги, що пропонуються корпорацією «Майкрософт» для сучасних програм, допомагають скоротити час окупності інвестицій, знижуючи ризик під час оновлення й інтеграції програм, а також використання хмари, щоб сприяти взаємодії з клієнтами через різні канали й на будь-якому пристрої.

За допомогою Рішень для підвищення продуктивності «хмарних систем» ми допомагаємо організаціям планувати, впроваджувати та створювати рішення, щоб покращити спілкування та співпрацю, а також поглибити відносини з клієнтами для кращого розуміння бізнесу, що дає змогу організаціям зрозуміти повну цінність їх інвестицій в Office 365.

Дані та штучний інтелект (AI) – основною цінністю сучасних підприємств є здатність перетворювати дані на AI, який забезпечує конкурентні переваги.

Рішення бізнес-аналітики, що пропонуються корпорацією «Майкрософт», допомагають розробникам і організаціям стати орієнтованими на AI шляхом комплексного нагляду за визначенням, впровадженням та підтримкою рішень для бізнесу й ІТ-організацій, які роблять доступними детальну аналітику щодо даних із використанням продуктів, які включають Azure Database Power BI, Office, і SQL Server.

Бізнес-програми – допомога з бізнес-програмами, які є частиною середовища пов'язаних даних, що полягає в забезпеченні AI і бізнес-аналітики, а також в допомозі при переведенні найважливіших для підприємства функцій на цифрові технології, включно з продажами-консультаціями, пов'язаними з роботою з цінними кадрами та людьми процесами, поточною діяльністю та обслуговуванням клієнтів.

Корпорація «Майкрософт» пропонує цілий спектр консультаційних послуг для продукту Microsoft Dynamics 365 для залучення клієнтів, що охоплює відділи продажів, обслуговування та маркетингу, щоб допомогти клієнтам перетворити відносини на прибуток завдяки включенню цифрової аналітики до кожної угоди. Консультаційні послуги для Microsoft Dynamics 365 Unified Operations допомагають клієнтам прискорити розвиток за рахунок оптимізації поточної діяльності та прийняття рішень в режимі реального часу на підставі даних в глобальних масштабах.

Сучасне робоче місце – в рамках трансформації робочих місць корпорація «Майкрософт» може допомогти вашому середовищу відповідати темпу, забезпечуючи при цьому кожного фахівця вашого підприємства засобами для більш продуктивної праці.

Наші пропозиції консультаційних послуг щодо приладів і мобільності дають змогу керівникам компанії і IT-відділів розробляти й реалізовувати стратегії керування приладами та мобільністю на рівні підприємства, які сприяють встановленню глибших і плідніших зв'язків із працівниками й клієнтами.

Послуги Datacenter and Cloud Infrastructure також поєднують технології, людей і процеси, щоб допомогти IT-структурам перетворити свої центри обробки даних на стратегічні активи компанії, пристосовавши їх до конкретних комерційних потреб. Разом з послугами із захисту й ідентифікації ми також надаємо стратегії та рішення, які допомагають клієнтам захистити IT-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз.

3.3 Пакет консультаційних послуг

Корпорація «Майкрософт» пропонує Консультаційні послуги для багатьох поширених бізнес-сценаріїв, які засновано на досвіді корпорації «Майкрософт» у плануванні, розгортанні та використанні продуктів, технологій і процесів. Указані нижче послуги передбачають виконання заздалегідь визначеного обсягу робіт у встановлений термін і за відповідну ціну.

3.4 Опис послуг

3.4.1 Послуги з планування

🔗 **Послуги з розробки архітектури:** Оцінка ваших цілей впровадження онлайн-служб, яка містить рекомендації щодо планування та усунення недоліків. Така оцінка допомагає оптимізувати роботу ваших команд і середовища до рівня передових архітектурних розробок онлайн-служб.

Програма цифрових консультаційних послуг: Програма цифрових консультаційних послуг передбачає використання Цифрових консультантів, експертів у своїй галузі, які, використовуючи досвід та інноваційні стратегії корпорації «Майкрософт», допомагають організаціям досягнути їх цілей у сфері IT. Співпрацюючи з клієнтами, цифрові консультанти забезпечують реалізацію програми змін, що дає змогу розвивати цифровий бізнес.

Цифрові консультаційні послуги можна придбати пакетами приблизно по 200, 400, 800 і 1600 годин роботи з консультантом, який працює неповний або повний робочий день. Команда з надання послуг Microsoft може застосовувати ресурси з Центрів передових знань в області послуг і служб Microsoft для втілення успішного досвіду у відповідній сфері або надавати практичні рекомендації та спеціальні інструкції з використання технологій Microsoft.

Крім того, пропонуються такі пакети зобов'язань із надання цифрових консультаційних послуг:

✦ **Пакети цифрових консультацій для цифрових технологій:** Програма, якою керує цифровий консультант, що орієнтована на розробку та зміну бізнес-процесів для стимулювання цифрової трансформації в рамках бізнес-моделей клієнта, які все ще розвиваються.

✦ **Перевірка концепції:** Залучення для надання доказів, на основі яких клієнт може оцінити можливість реалізації пропонованого технічного рішення. Доказами можуть бути робочі прототипи, документи й проекти, але зазвичай це не є готові, призначені для промислового використання результати.

Планування рішень: Структуроване залучення для допомоги з планування розгортання технологій Microsoft у локальному, хмарному й гібридному середовищах. Ці послуги також можуть включати оцінку проекту, безпеки, IT-операцій або керування змінами у ваших технологіях Microsoft, що допоможе спланувати впровадження вашого технічного рішення відповідно до очікуваних вами результатів. Після виконання робіт ви зможете отримати звіт, що містить технічну оцінку та план впровадження рішення.

✦ **Послуги з планування розгортання інструментарію розробника (DTDPS):** Призначені для планування організаціями ефективних розгортань Visual Studio. Ці залучення можна використати для розроблення плану та стратегій розгортання для впровадження Visual Studio.

✦ **Послуги з планування розгортання Azure для Public Cloud (AZDPS):** Багатоденні залучення, які передбачають навчання, демонстрації та планування розгортання. Вони можуть приділяти основну увагу активації рішень сховищ Azure, перенесенню програм до служб Microsoft Azure Infrastructure, впровадженню керування мобільними пристроями на підприємстві, реалізації пакета Microsoft Operations Management Suite або впровадженню сценаріїв розробки й тестування на віртуальних машинах Microsoft Azure.

✦ **Послуги з планування розгортання робочих столів (DDPS):** Послуги з планування розгортання, що пропонують широкий спектр інструментів планування й заздалегідь визначених заходів для розгортання Office 365, Office або Windows.

✦ **Послуги з планування розгортання Dynamics (DYDPS):** Послуги з планування для впровадження чи оновлення до Microsoft Dynamics CRM (Керування зв'язками з Клієнтами), Dynamics CRM Online або реалізації рішення ERP (Система керування підприємством) з Microsoft Dynamics AX.

✦ **Послуги з планування розгортання Skype для бізнесу та Exchange (S&EDPS):** Покликані допомогти організаціям спланувати розгортання Skype для бізнесу та Exchange, ці послуги забезпечують планування архітектурних і експлуатаційних аспектів Microsoft Skype для бізнесу або Microsoft Exchange.

✦ **Послуги з планування розгортання засобів управління та віртуалізації для Приватної хмари (PVDPS):** Призначені для планування ефективних розгортань Systems Center, Windows Server та Hyper-V. Ці залучення пропонують широкий спектр послуг із планування для оновлень, міграції, прискорення розгортання систем керування й віртуалізації, а також впровадження єдиної системи керування пристроями.

✦ **SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** Послуги доступні за багатоденними залученнями, що спрямовані на таку діяльність як оновлення до SQL Server, розгортання SQL Server Business Intelligence і перенесення даних у SQL Server.

✦ **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** Спрямовані на реалізацію залучень із планування розгортання SharePoint і SharePoint Online; у ці послуги може входити планування Office 365 FastTrack, планування рішення Project and Portfolio Management (PPM) і планування розгортання SharePoint.

✦ **Взаємодія з користувачем:** Послуги з покращення взаємодії з користувачами для бізнес-програм і надання рекомендацій із розкадрування, анімаційної графіки, етнографічного пошуку, аналізу особистої інформації та сценаріїв, стратегії та розробки взаємодії з користувачами, візуального дизайну, розробки інтерфейсу користувача, тестування зручності використання та спеціальних можливостей.

3.4.2 Послуги з підтримки при запровадженні

✦ **Керування проектом:** Послуга з керування та нагляду за реалізацією вашого проекту, програми або залучення з метою її успішного надання.

✦ **Рішення з розробки архітектури:** Послуга з розробки архітектури та дизайну вашого рішення на основі стандартних архітектур для технологій Microsoft.

✦ **Надання рішень:** Послуга з технічної реалізації, зокрема розробки, налаштування, міграції, оновлення й розгортання рішення на основі технологій Microsoft і їх інтеграції в середовищі клієнта.

3.4.3 Послуги з оптимізації

✦ **Послуги із впровадження:** Послуги із впровадження надають пакет послуг, що допомагають вам оцінити здатність вашої організації змінювати, відстежувати й оптимізувати зміни, пов'язані з придбанням вами технологій Microsoft. Вони включають консультації з розробки та реалізації вашої стратегії впровадження стосовно наслідків для співробітників. На підтримку програми впровадження клієнти отримують доступ до ресурсів з відповідними науково-технічними матеріалами, даними й практиками, що рекомендовані Microsoft.

✦ **Керування ІТ-послугами:** Комплекс послуг, які допоможуть вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Сучасні послуги з керування ІТ-службами можуть надаватися дистанційно чи на об'єкті у формі консультаційних сесій або семінарів для оптимізації ваших процесів моніторингу, керування інцидентами або роботи служби підтримки для керування динамікою хмарних служб під час переміщення програми або служби в хмару.

➤ **Послуги з безпеки:** Портфель рішень Microsoft із забезпечення безпеки спрямований на вирішення чотирьох задач: безпека й ідентифікація для хмарних технологій, мобільність, удосконалений захист інформації та захищена інфраструктура. Послуги з безпеки допомагають клієнтам зрозуміти, як потрібно захищати й оновлювати свою ІТ-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз.

3.5 Передумови, застереження та обмеження

Надання послуг ґрунтується на таких передумовах, застереженнях та обмеженнях:

- Цифрові консультаційні послуги складаються виключно з порад і рекомендацій лише стосовно розгортання та використання технологій Microsoft.
- Ліцензії на продукти не включено до консультаційних послуг, і їх потрібно придбавати окремо.
- У цифрові консультаційні послуги не входить розгортання продуктів, вирішення проблем або підтримка з усунення неполадок, перегляд програмного коду не від корпорації «Майкрософт» або консультації з технічних питань чи питань архітектури поза описаними вище послугами.
- Щодо будь-якого програмного коду не від корпорації «Майкрософт», наші послуги обмежуються лише аналізом бінарних даних, таких як дамп процесу або трасування мережевого монітора.
- Якщо візит на місце Архітекторів Microsoft або команди з надання послуг погоджено з боку обох сторін і не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Будь-які придбані Консультаційні послуги GitHub надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації «Майкрософт». Незважаючи на положення вашого Замовлення на виконання робіт про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою https://aka.ms/github_privacy, та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою https://aka.ms/github_dpa, застосовуватимуться до купівлі вами Консультаційних послуг GitHub.

3.6 Ваші обов'язки

Успішність проектів із надання консультаційних послуг і виконання наших зобов'язань залежать від вашої участі протягом усього проекту, зокрема:

- доступності ваших представників, персоналу відділу інформаційних технологій і ресурсів, зокрема апаратного та програмного забезпечення, підключення до Інтернету, а також офісних приміщень.
- вчасного надання вами точної та повної інформації, як вимагається командою з надання послуг.
- доступу до інформації про вашу організацію.
- своєчасного та ефективного виконання покладених на вас обов'язків.
- своєчасного прийняття рішень і надання погоджень вашим керівництвом.
- оплати витрат на проїзд і проживання, понесених вашими працівниками або підрядниками.

4 Послуги з підтримки

Послуги Преміум-підтримки Microsoft (послуги підтримки) – це набір послуг комплексної підтримки підприємств, який допомагає скоротити витрати, підвищити продуктивність і використовувати технології для реалізації нових бізнес-можливостей на будь-якому етапі життєвого циклу ІТ. До послуг із підтримки входять:

- Профілактичні послуги допомагають забезпечити справність ІТ-інфраструктури й операцій.
- Керування наданням послуг спрощує планування та реалізацію
- Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень з усунення проблем, яка забезпечує швидке реагування з метою скорочення часу простою

4.1 Як придбати

Послуги підтримки можна придбати в рамках пакету або як окремі послуги відповідно до наявної Угоди про підтримку, використовуючи Робоче замовлення на корпоративні послуги, як описано нижче:

Послуга	Визначення
Пакети для всього підприємства	Комплекс послуг, у рамках якого пропонується допомога в роботі зі всіма підтримуваними комерційними продуктами та (або) Онлайновими службами Microsoft, що використовуються у вашій організації. Доступні варіанти як фіксованих пакетів, так і таких, що можуть конфігуруватися.
Пакети розширених рішень	Пакет послуг із підтримки, що стосується конкретного продукту Microsoft або ІТ-системи клієнта. Можливе придбання у складі Індивідуального пакета.

4.2 Опис пакетів

4.2.1 Пакети для всього підприємства

Варіанти пакетів для всього підприємства включають: Індивідуальні (складені відповідно до ваших вимог) або Фіксовані пакети (стандартні послуги).

Настроюваний пакет

Пакет підтримки зібрано з урахуванням ваших індивідуальних потреб із наведених нижче елементів.

Елемент	Доступні послуги
Профілактичні послуги	Послуги, описані в розділі 4.3.1 «Профілактичні послуги», можна включити в пакет послуг із підтримки
Керування наданням послуг	Включено до всіх пакетів. Модель надання та рівень обслуговування визначаються індивідуально, як описано в розділі 4.3.2 «Керування наданням послуг»
Реакційні послуги	Послуги, описані в розділі 4.3.3 «Реакційні послуги», можна включити в пакет послуг із підтримки
Розширені послуги	Додаткові послуги, описані в розділі 4.4 «Розширені послуги», можна включити в пакет послуг із підтримки

Фіксований пакет

Незмінний пакет послуг із підтримки початкового рівня зі строком один рік

Елемент	Включені послуги
Профілактичні послуги	Одна «Програма оцінки ризику та справності як послуга»
Керування наданням послуг	Включено Базовий рівень обслуговування, що надається за Груповою моделлю, як описано в розділі 4.3.2 «Керування наданням послуг»
Реакційні послуги	До 20 годин «Підтримки з вирішення проблем»

4.2.2 Розширені рішення

Пакети розширених рішень стосуються конкретного продукту Microsoft або ІТ-системи клієнта; доступні послуги наведено нижче.

Елемент	Опис
Підтримка для вирішення критично важливих завдань	Забезпечує вищий рівень підтримки для визначеного набору продуктів Microsoft, які містяться в критично важливих рішеннях, що описано в розділі 4.5.1 «Підтримка для вирішення критично важливих завдань»

Швидке реагування

Забезпечує прискорену реакційну підтримку ваших хмарних служб, як це визначено в розділі 4.5.2 «Швидке реагування»

4.3 Опис послуг

У цьому розділі описано елементи, поєднані у вашому пакеті Преміум-підтримки.

4.3.1 Профілактичні послуги

Профілактичні послуги допомагають запобігти виникненню проблем у вашому середовищі Microsoft. Для забезпечення доступності необхідних ресурсів і надання послуг протягом строку дії відповідного Замовлення на виконання робіт Профілактичні послуги мають бути заплановані заздалегідь. Профілактичні послуги доступні, як зазначено нижче або у вашому Замовленні на виконання робіт.

Послуги з планування

Перевірка концепції: Залучення для надання доказів, на основі яких клієнт може оцінити можливість реалізації пропонованого технічного рішення. Доказами можуть бути робочі прототипи, документи й проекти, але зазвичай це не є готові, призначені для промислового використання результати.

Послуги з підтримки під час запровадження

Послуги з адаптації: Безпосереднє залучення фахівця корпорації «Майкрософт» для надання допомоги з розгортання, міграції, оновлення чи розробки функцій. Це може включати допомогу в плануванні та підтвердженні концепції або виробничого навантаження з використанням продуктів Microsoft.

Послуги з обслуговування

Програма оцінювання: Оцінка розробки, технічного впровадження, роботи або керування змінами ваших технологій корпорації «Майкрософт» відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Провівши відповідну оцінку, ресурс корпорації «Майкрософт» працюватиме безпосередньо з вами, щоб усунути ймовірні проблеми, і підготує звіт із технічною оцінкою вашого середовища, який може включати план усунення недоліків.

Перевірка справності: Оцінка впровадження вами технології Microsoft відповідно до наших рекомендацій. Фахівець корпорації «Майкрософт» узгоджує з вами залучення для перевірки справності, проводить огляд, аналізує дані та після завершення надає звіт.

Оцінювання в режимі офлайн: Автоматизована оцінка впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних через віддалене підключення або фахівцем корпорації «Майкрософт» на вашому об'єкті. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації «Майкрософт» за допомогою локальних інструментів, і ми надамо вам звіт із висновками та рекомендаціями щодо усунення недоліків.

Профілактичний моніторинг: Надання інструментів і рекомендацій із моніторингу технічних операцій для налаштування процедур керування інцидентами на сервері. Ця

послуга допомагає вам створити матриці інцидентів, провести аналіз серйозних інцидентів і створити проект для постійної команди інженерів.

Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або «POP»):

Спільний із вашим персоналом аналіз планування, проектування, впровадження або операційних процесів відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Аналіз здійснюється фахівцем корпорації «Майкрософт» на об'єкті клієнта або дистанційно.

Програма оцінювання ризиків і справності «Risk and Health Assessment Program» як послуга (RAP як послуга): Автоматизоване оцінювання впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних віддалено. Зібрані дані аналізуються корпорацією «Майкрософт» для створення звіту, що містить рекомендації щодо усунення недоліків.

Програма оцінювання ризиків і справності як послуга плюс (RAP як послуга плюс): Програма оцінювання ризиків і справності як послуга надається й контролюється у формі індивідуального семінару з оптимізації системи у вашому приміщенні (тривалістю до двох днів). На семінарі розглядаються питання планування усунення недоліків і передачі знань.

Послуги з оптимізації

Послуги із впровадження: Послуги із впровадження надають пакет послуг, що допомагають вам оцінити здатність вашої організації змінювати, відстежувати й оптимізувати зміни, пов'язані з придбанням вами технологій Microsoft. Вони включають підтримку в розробці та реалізації вашої стратегії впровадження стосовно наслідків для співробітників. На підтримку програми впровадження клієнти отримують доступ до ресурсів з відповідними науково-технічними матеріалами, даними й практиками, що рекомендовані корпорацією «Майкрософт».

Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення: Послуги, які допоможуть вашому персоналу збирати, розгортати й підтримувати програми на основі технологій корпорації «Майкрософт».

Керування ІТ-послугами: Комплекс послуг, які допоможуть вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Сучасні послуги з керування ІТ-службами можуть надаватися дистанційно чи на об'єкті у формі консультаційних сесій або семінарів для оптимізації ваших процесів моніторингу, керування інцидентами або роботи служби підтримки для керування динамікою хмарних служб під час переміщення програми або служби в хмару. Послуги з керування ІТ-послугами можуть входити в індивідуальну програму послуг із підтримки, доступну за додаткову оплату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Замовленні на виконання робіт.

Лабораторні послуги: Корпорація «Майкрософт» може надати вам доступ до приміщень лабораторії, якщо такі доступні у вашій місцевості, щоб допомогти в розробці, порівнянні ефективності та тестуванні продуктів, а також створенні прототипів і здійсненні переходу до продуктів Microsoft.

Послуги з відновлення: Безпосереднє залучення фахівця корпорації «Майкрософт» до вирішення проблем, виявлених під час Оцінювання. Тривалість кожного проекту зазначено в днях у Замовленні на виконання робіт. Проект виконується в партнерстві з вашим інженерно-технічним персоналом.

Послуги з безпеки: Портфель рішень корпорації «Майкрософт» із забезпечення безпеки спрямований на вирішення чотирьох задач: безпека й ідентифікація для хмарних технологій, мобільність, удосконалений захист інформації та захищена інфраструктура. Послуги з безпеки допомагають клієнтам зрозуміти, як потрібно захищати й оновлювати свою ІТ-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз. Послуги з безпеки можуть входити в індивідуальну програму послуг із підтримки, доступну за додаткову оплату та визначену в додатку, на який є посилання у вашому Замовленні на виконання робіт.

Навчальні послуги

Сесії передачі знань: Короткі інтерактивні послуги, зазвичай одноденні сесії, присвячені продуктам і підтримці у форматі лекцій і демонстрацій, які фахівці корпорації «Майкрософт» проводить особисто або в режимі онлайн.

Навчання за запитом: Служба підписки, яка надає доступ до колекції онлайн-навчальних матеріалів із бібліотеки семінарів, розроблених корпорацією «Майкрософт». Підписки продаються на умовах оплати за одне робоче місце.

Вебтрансляції: Навчальні сесії, що проводяться корпорацією «Майкрософт» наживо через Інтернет та присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям Microsoft. Вебтрансляції можна придбати з розрахунку на одного слухача або як спеціальний продукт для вашої організації, як зазначено в Замовленні на виконання робіт.

Семінари: Фахівець корпорації «Майкрософт» особисто або в онлайн-режимі проводить навчальні технічні сесії поглибленого рівня, присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт». Семінари можна придбати з розрахунку на одного слухача або як спеціальний продукт для вашої організації, як зазначено в Робочому замовленні. Семінари заборонено записувати без прямого письмового дозволу корпорації «Майкрософт».

Індивідуальні профілактичні послуги: Залучення нашого персоналу для надання послуг, за вашим вибором, особисто або онлайн, які інакше не описано в цьому документі. Тривалість проектів вимірюється в днях. Вартість проекту визначається залежно від кількості днів. Основні напрямки Індивідуалізованих профілактичних послуг:

- Послуги з обслуговування
- Послуги з оптимізації
- Навчальні послуги

Підтримка: Якщо це можливо, профілактичні послуги можуть продаватися як певна кількість годин Підтримки. Ці години можна обміняти на одну або кілька описаних вище профілактичних послуг за поточними ставками, наданими вашим представником підрозділу послуг Microsoft. Після планування профілактичної послуги ми вирахуємо відповідну кількість годин Підтримки з вашого залишку з округленням до найближчої цілої кількості годин, щоб покрити вартість послуги за денним або фіксованим тарифом. Якщо ви замовите один тип послуг із Підтримки та вирішите обміняти його на інший, можна використати вже придбані години на цю альтернативну послугу, якщо це можливо та погоджено з вашим Менеджером із надання послуг.

Профілактичний акселератор: Сервіс Microsoft, керований ресурсами, включає комплекс заходів, які допоможуть вам досягти технічних або бізнес-результатів на основі цілей щодо усунення ризиків під час розгортання, збільшення доступності або оптимізації продуктивності рішення. Використовуючи програмний підхід, ресурс Microsoft визначить набір заходів, необхідних для

залучення, які можуть з-поміж іншого включати аналіз відповідності прогалин, впровадження, оптимізацію, передачу знань, валідацію проекту та план впровадження

4.3.2 Керування наданням послуг

Керування наданням послуг

Усі пакети Преміум-підтримка координує та запускає в роботу менеджер із надання послуг. Якщо використовується Преміум-підтримка для розробників і пакети, призначені для розробників, наданням послуг керує фахівець із розробки програм, який володіє глибокими знаннями в області розробки та добре знається на відповідних технологіях. Надання послуг може бути уточнено з урахуванням моделі надання послуг, рівня обслуговування та географічного положення. Якщо інше не зазначено в Замовленні на виконання робіт, модель надання буде «Призначена», а рівень обслуговування – «Базовий».

Модель надання

Елемент	Визначення
Групова	Виконується групою віддалено розташованих фізичних осіб
Призначена	Надається протягом неповного робочого дня на об'єкті або віддалено іменованою фізичною особою, яка також обслуговує інших клієнтів корпорації «Майкрософт», які користуються Преміум-підтримкою
Спеціальна	Надається на об'єкті або віддалено іменованою фізичною особою, зосередженою виключно на одному клієнті підтримки Microsoft, який користується Преміум-підтримкою

Рівень обслуговування

Елемент	Визначення
Базовий	Включає загальну координацію та ознайомлення з послугами, планування надання послуг, огляди послуг, критично важливі поради щодо забезпечення захисту, роботу з інцидентами, керування в кризових ситуаціях, керування інформаційними послугами та передплатами на послуги
Стандартний	Включає всі Базові послуги, плюс Початкове оцінювання та планування відновлення
Розширений	Включає всі Стандартні послуги та інформування про життєвий цикл Продуктів/Онлайнових служб Microsoft, аналіз тенденцій інцидентів і консультування на цю тему, а також поради щодо процедур

Область застосування

Для клієнтів, які придбали Базовий рівень керування наданням послуг, доступні такі послуги:

Ознайомлення з послугами: Огляд послуг Преміум-підтримки, включно з поясненням того, як вибирати та планувати профілактичні послуги, а також демонстрацією того, як подавати оброблені запити на реакційну підтримку та використовувати доступні інструменти.

Планування надання послуг: Послуги Преміум-підтримки включають у себе складання індивідуального плану обслуговування, щоб визначити, як і коли використовувати послуги, шляхом роботи із вашою командою над вашими діловими та ІТ-пріоритетами, включно з переходом у хмарне середовище.

Огляд послуг: Ми на постійній основі переглядаємо послуги за минулий період, повідомляємо вам про те, які послуги надано та що вдалося покращити, переглядаємо ваші відгуки та обговорюємо будь-які дії чи поправки, що можуть знадобитися. Ці огляди можуть передбачати подання стандартних звітів про виконання робіт і віртуальні або очні наради (якщо отримано дозвіл на відрядження на об'єкт).

Консультування з підтримки щодо критичних проблем безпеки: Сповіщення про випуск критично важливих Бюлетенів безпеки Microsoft. Якщо у вас є Призначений або Виділений менеджер із надання послуг, він допоможе оцінити вплив цієї інформації на вашу ІТ-інфраструктуру.

Керування інцидентами: Контроль командою з надання послуг інцидентів підтримки для своєчасного вирішення проблем і надання високоякісної підтримки. Це може передбачати, серед іншого, розробку планів реагування на інциденти, визначення основної контактної особи з питань стану в разі інцидентів і допомогу у виявленні головних причин інцидентів, які вже сталися. Якщо ви користуєтеся онлайн-службами, може також надаватися короткий огляд причини інциденту та Угоди про рівень послуг (SLA).

Керування в кризових ситуаціях: Цілодобовий контроль над проблемою та надання вам інформації командою з надання послуг впродовж ситуації, коли ви зазнаєте критичного впливу на бізнес.

Інформаційні послуги: Надання бюлетенів, адрес вебсайтів і ресурсів, пов'язаних із продуктами й послугами Microsoft, що мають стосунок до вашого робочого середовища. Може також надаватися інформація про підтримку й операції, пов'язані з технологіями Microsoft, відомості про засоби усунення неполадок і посилання на статті баз знань.

Керування передплатою на службу: Якщо ви користуєтеся онлайн-службами, фахівець Менеджер може допомогти з вирішенням проблем, пов'язаних із передплатами на онлайн-служби, і відповісти на запитання стосовно виставлення рахунків, підготовки облікових записів і отримання кредитів за Угодою про рівень послуг.

Клієнти, які придбали Стандартний рівень послуг, отримують послуги Стандартного рівня, а також перелічені далі послуги:

Початкове оцінювання: Початкове оцінювання для виявлення потреб у послугах у вашому операційному ІТ-середовищі, яке допомагає розробити ефективний план досягнення бажаного стану ІТ-середовища. Якщо ви користуєтеся онлайн-службами, менеджер із надання послуг може допомогти з аналізом локальної інфраструктури, необхідної для підключення користувачів до онлайн-служби. Крім того, менеджер із надання послуг

сумісно з вашим персоналом працюватиме над документуванням ризиків, які можуть вплинути на підключення, і визначенням можливих заходів для їх пом'якшення.

Планування відновлення: Об'єднання заходів із покращення, на які вказують результати проведеного профілактичного оцінювання. Ці результати буде задокументовано як поради щодо покращення з відповідними заходами для виправлення ситуації в рамках плану надання послуг. Подальші заходи вживатимуться під час запланованих оглядів послуг.

Керування наданням послуг на об'єкті: Доступними є візити на об'єкт вашого менеджера SDM, які можуть вимагати додаткової оплати з розрахунку на один візит. Ця послуга надається з урахуванням доступності ресурсів Microsoft.

Клієнти, які придбали Розширений рівень послуг, отримують послуги, передбачені для Базового та Стандартного рівнів, а також перелічені далі послуги:

Аналіз тенденцій інцидентів і консультування: Один або кілька оглядів вашої історії інцидентів. Основну увагу приділено аспектам персоналу, процедур і технологій, характерним для зареєстрованих у нас інцидентів із серйозними наслідками для бізнесу, які стосуються будь-якої технології Microsoft, що підтримується. Результатами огляду будуть рекомендації щодо заходів із покращення діяльності на додаток до підготовки людей або змін у технологіях, спрямованих на зниження витрат на роботу IT-відділу.

Рекомендації щодо процедур: Надається основна інформація стосовно рекомендованих процедур.

4.3.3 Реакційні послуги

Реакційні послуги допомагають вирішувати проблеми у вашому середовищі Microsoft та зазвичай використовуються за запитанням, і можуть включати будь-яку комбінацію послуг з тих, що наведено нижче:

Підтримка з вирішення проблем (PRS): Допомога стосовно вирішення проблем із певними ознаками, що виникають під час використання продуктів Microsoft, в тому числі пошук та усунення проблеми з певними ознаками, повідомлення про помилку або функціональність, яка працює не так, як належить продуктам Microsoft. Визначення серйозності інциденту, орієнтовний початковий час реагування Microsoft та вимоги до надсилання запитів докладно описано в «[Таблиці: реагування на інциденти.](#)»

Плата за підтримку PRS стягується на погодинній основі, а необхідна кількість годин вираховується з кількості передплачених годин, зазначеної в Замовленні на виконання робіт, за винятком випадків, коли нами було встановлено, що проблема пов'язана з помилкою нашого продукту, яка підлягає усуненню в рамках загальної підтримки. Якщо ви вичерпаєте всі передплачені години в той час, коли ми продовжуємо вирішувати певну проблему, ми стягнемо плату в кінці періоду, а ви повинні придбати додаткові години підтримки PRS, перш ніж ми реагуватимемо на додаткові інциденти. За вашим запитом ми співпрацюватимемо зі сторонніми постачальниками технологій для вирішення комплексних проблем взаємодії між продуктами від різних постачальників, проте відповідальність за підтримку свого продукту несе третя сторона.

За потреби надається Підтримка з вирішення проблем для онлайн-ових служб. Придбані години підтримки PRS не буде вираховано в разі інцидентів, що сталися в результаті роботи цих технологій.

Запити до служби підтримки щодо надання послуг і продуктів, не зазначених на відповідному онлайн-порталі служби підтримки, контролюються на вебпорталі Служб Microsoft.

Керування наданням послуг здійснюється так само для всіх запитів щодо вирішення проблем

Ступень критичності інциденту визначає рівні реагування Microsoft і орієнтовний час першого реагування, а також ваші обов'язки. Ви повинні визначити рівень впливу на комерційну діяльність вашої організації, і після сумісного обговорення корпорація «Майкрософт» установить відповідний рівень критичності. Якщо того вимагає вплив на комерційну діяльність, ви можете запитати необхідну зміну рівня критичності протягом строку інциденту.

Таблиця: реагування на інциденти

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Невиправні наслідки для бізнесу:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Повне припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи • Необхідне негайне вирішення 	<ul style="list-style-type: none"> • Перша відповідь протягом однієї години або менше • Якнайшвидше спрямування ресурсів на ваш об'єкт • Призначення Антикризових фахівців¹ • Безперервна цілодобова підтримка сім днів на тиждень² • Термінова ескалація ситуації до груп розробки продуктів Microsoft • Сповіщення нашого вищого керівництва 	<ul style="list-style-type: none"> • Сповіщення вашого вищого керівництва • Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки сім днів на тиждень² • Оперативний доступ і відповідь від служби керування змінами • Запит лише по телефону³
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Критичні наслідки для господарської діяльності:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Суттєві втрати або зниження якості послуг • Необхідне реагування протягом однієї години 	<ul style="list-style-type: none"> • Перша відповідь протягом однієї години або менше • Спрямування ресурсів за необхідністю на ваш об'єкт • Призначення Антикризових фахівців¹ • Безперервна цілодобова підтримка сім днів на тиждень² • Сповіщення нашого вищого керівництва 	<ul style="list-style-type: none"> • Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки сім днів на тиждень² • Оперативний доступ і відповідь від служби керування змінами • Повідомлення керівництва • Запит лише по телефону³
<p>Рівень серйозності В</p> <p>Помірні наслідки для господарської діяльності:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Перша відповідь протягом двох годин або менше 	<ul style="list-style-type: none"> • Надання відповідних ресурсів, узгоджених із заходами Microsoft

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<ul style="list-style-type: none"> • Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю • Необхідне реагування протягом двох робочих годин⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Надання підтримки лише протягом робочого часу^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин • Запит по телефону або через Інтернет
<p>Рівень серйозності С</p> <p>Мінімальні наслідки для господарської діяльності:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Функціонування з мінімальним погіршенням якості послуг або за відсутності погіршення • Необхідне реагування протягом чотирьох робочих годин⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Перша відповідь протягом чотирьох годин або менше • Надання підтримки лише протягом робочого часу⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Точна контактна інформація ініціатора запиту • Відповідь протягом 24 годин • Запит по телефону або через Інтернет

¹ Антикризисні фахівці – це фізичні особи, призначені для швидкого вирішення проблеми за допомогою належної організації, ескалації, виділення ресурсів і координації.

² Ми можемо вирішити знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

³ Звертайтесь із запитами підтримки онлайн-ових служб можна через портали підтримки відповідних онлайн-ових служб.

⁴ Цілодобова підтримка сім днів на тиждень для Рівня критичності Б доступна не в усіх регіонах. Щоб отримати детальнішу інформацію, зверніться до вашого менеджера з надання послуг.

⁵ Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може дещо відрізнятись у вашій країні.

Підтримка на об'єкті: Реакційна підтримка на об'єкті передбачає надання підтримки за вашим розташуванням. Ця послуга залежить від доступності ресурсів Microsoft і може вимагати додаткової оплати за кожен візит на об'єкт.

Підтримка з розробки: Допомога у створенні та розробці програм на платформі Microsoft, які включають технології Microsoft. Вона базується на інструментах і технологіях для розробників Microsoft і продається як певна кількість годин, зазначена в Робочому замовленні.

Консультаційні послуги: Підтримка по телефону щодо короткострокових (зазвичай шість годин або менше) і неочікуваних проблем для ІТ-фахівців і розробників. Консультаційні послуги можуть включати консультації, рекомендації, аналіз першопричин і передавання знань для допомоги в упровадженні технологій Microsoft способами, що дають змогу уникнути поширених проблем підтримки та зменшити ймовірність виходу системи з ладу. Консультаційні послуги продаються як певна кількість годин, зазначена в Робочому замовленні.

4.4 Розширені послуги

Елементи, описані в цьому розділі, доступні як доповнення, подовження та модифікації початкового пакета Преміум-підтримки за додаткову оплату. Додаткові розширені послуги можуть бути доступними за додаткову оплату та визначені в Додатку, на який є посилання в Замовленні на виконання робіт.

4.4.1 Призначена технічна підтримка

Призначена технічна підтримка («Designated Support Engineering» або «DSE»): Послуги DSE можна придбати як попередньо визначені пропозиції або як блок індивідуальних годин, які можна використати для надання певних профілактичних послуг.

При купівлі годинами час надання послуги DSE стягується із загальної кількості придбаних годин по мірі використання та надання послуги.

Попередньо визначені пропозиції DSE адаптуються до вашого середовища та допомагають добитися бажаних результатів. Ці пропозиції можуть бути спрямовані на такі області, як Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence і Dynamics 365, і включати необхідні вбудовані попередньо визначені профілактичні послуги.

Основні напрямки діяльності для підтримки DSE:

- допомога у збереженні високого рівня обізнаності стосовно поточних і майбутніх бізнес-потреб і конфігурації середовища інформаційних технологій для оптимізації показників
- профілактичне документування рекомендацій із використання наданих матеріалів, що стосуються послуг підтримки (наприклад, огляди щодо можливості підтримки, перевірки справності, семінари та програми оцінювання ризиків тощо)
- узгодження діяльності з розгортання та експлуатації із запланованими та поточними заходами з упровадження технологій Microsoft.
- покращення технічних і експлуатаційних навичок вашого ІТ-персоналу
- розробка та впровадження стратегії для запобігання виникненню інцидентів у майбутньому та підвищення доступності систем, у яких використовуються технології Microsoft, що підтримуються
- визначення першопричин повторюваних інцидентів і надання рекомендацій для запобігання виникненню неполадок у визначених технологіях Microsoft у майбутньому.

Незалежно від способу придбання DSE розподілення, призначення та пріоритетність ресурсів визначається на основі угоди між сторонами під час початкової наради та документуються в складі Плану надання послуг.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг

- Послуги DSE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30) за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів.
- Послуги DSE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій Microsoft, погоджених із вами та зазначених у вашому Замовленні на виконання робіт.
- Послуги DSE надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Робочого замовлення.

4.4.2 Пакет «Premier Максимальний»

Пакет «Premier Максимальний»: послуги, доступні за категорією реакційних послуг, модифікуються для надання такого обсягу Підтримки з вирішення проблем, який є необхідним.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг:

- Пакет «Premier Максимальний» поширюється на ту кількість контактних осіб, яка зазначена у Замовленні на виконання робіт.
- Щоб зберегти реєстрацію за пакетом «Premier Максимальний», ви погоджуєтесь докладати комерційно обґрунтовані зусилля для усунення будь-яких проблем, виявлених у результаті ініційованих вами або Microsoft оцінювань, протягом 30 днів із дати складання стислого звіту про оцінювання.
- Кожна сторона може припинити дію угоди про надання послуг за пакетом «Premier Максимальний» упродовж 30 днів із дати надання попереднього письмового повідомлення, якщо будь-яка з них не усунула виявлені проблеми, або впродовж 60 днів із дати надання попереднього письмового повідомлення.
- Клієнти, що придбали пакет «Premier Максимальний» і припиняють його використання до завершення строку, одержують пропорційне відшкодування за невикористані послуги, за винятком випадків, коли припинення відбулося через не усунення виявлених проблем.
- Підтримка Premier Ultimate може бути доступною не для всіх місць підтримки

4.4.3 Підтримка третього рівня

Підтримка третього рівня: Безпосередній доступ до найдосвідченіших фахівців корпорації «Майкрософт» у визначених сферах продуктів. Фахівці відповідають на ваші запити щодо Вирішення проблем стосовно технологій Microsoft, зазначених у Робочому замовленні.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг:

- Запити на Вирішення проблем, подані до команди Підтримки третього рівня, можуть вимагати залучення спеціалістів підтримки стандартних продуктів, незважаючи на те, що команда Підтримки третього рівня залишається основним відповідальним за цей запит.
- Години Підтримки третього рівня можна використати для отримання послуг стандартної Підтримки з вирішення проблем, однак години стандартної Підтримки з вирішення проблем не може бути використано для запитів, які розглядає команда Підтримки третього рівня.
- Робочий час команди Підтримки третього рівня та доступність на ринку послуг для такої підтримки різняться залежно від країни. Щоб отримати детальнішу інформацію, зверніться до вашого менеджера з надання послуг.
- Ця послуга передбачає оплату за реєстрацію, доповнює години Підтримки з вирішення проблем і надається не для всіх місць підтримки.
- Якщо Підтримка третього рівня використовується разом із Годинами підтримки з вирішення проблем, то плата за Підтримку третього рівня може розраховуватися на основі загальної кількості Годин підтримки з вирішення проблем.

4.5 Розширені рішення

Пакели розширених рішень забезпечують додаткові ресурси підтримки конкретного продукту або ІТ-системи Microsoft клієнта. Розширені рішення доступні за додаткову оплату та визначені в Додатку, на який є посилання в Замовленні на виконання робіт.

4.5.1 Підтримка для вирішення критично важливих завдань

Підтримка для вирішення критично важливих завдань: Забезпечують підтримку вищого рівня для визначеного набору продуктів Microsoft, що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Робочому замовленні. Підтримка для вирішення критично важливих завдань передбачає індивідуальну програму послуг із підтримки, доступна за додаткову оплату та визначена в Додатку, на який є посилання в Замовленні на виконання робіт.

4.5.2 Швидке реагування

Швидке реагування: Швидке реагування забезпечує прискорену реакційну підтримку ваших хмарних служб шляхом направлення інцидентів із підтримкою на розгляд технічним експертам та, за потреби, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування хмарних послуг.

Щоб отримати послугу швидкого реагування на проблеми з вашими компонентами Microsoft Azure, необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Ваші запити на підтримку з вирішення проблем будуть спрямовуватися безпосередньо в чергу підтримки швидкого реагування, яка обслуговується окремо призначеною групою інженерів з досвідом роботи з хмарними службами. Незважаючи на те, що для вирішення інцидентів можуть бути потрібні ресурси від стандартних фахівців із підтримки продуктів, команда швидкого реагування несе основну цілодобову відповідальність за інциденти.

Якщо ви використовуєте компоненти Azure, то можете переглянути час реагування на проблеми в таблиці нижче. Цей час має більший пріоритет, ніж будь-який очікуваний час реагування згідно з Базовим пакетом. Швидке реагування не стосується Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing і Subscription Management, Universal Print, Test base для M365 або Microsoft Mesh.

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Онлайнове звернення до унікальної черги швидкого реагування.</p> <ul style="list-style-type: none"> У виробничому середовищі: Невиправні наслідки для бізнесу: Повне припинення основних (критично важливих) бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи Необхідне негайне вирішення 	<ul style="list-style-type: none"> Перша відповідь протягом 15 хвилин або менше Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹ Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт»² Термінова ескалація ситуації до команди з обслуговування хмарних послуг Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹ Оперативний доступ і відповідь від служби керування змінами
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Онлайнове звернення до унікальної черги швидкого реагування</p> <ul style="list-style-type: none"> У виробничому середовищі Критичні наслідки для господарської діяльності: Суттєві втрати або зниження якості послуг Необхідне реагування протягом 1 години 	<ul style="list-style-type: none"> Перша відповідь протягом 15 хвилин або менше Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹ Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт»² Термінова ескалація ситуації до команди з обслуговування хмарних послуг Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹ Оперативний доступ і відповідь від служби керування змінами

¹ Ми можемо вирішити знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для дотримання часу реагування, зазначеного вище.

² Послуги швидкого реагування для підтримки вирішення проблеми надаються лише англійською мовою. 2 Послуги швидкого реагування для підтримки вирішення проблеми надаються лише англійською мовою.

4.6 Рішення, орієнтовані на підтримку партнерів

Преміум-підтримка для партнерів: Преміум-підтримка для партнерів пропонує послуги підтримки партнерам для їх внутрішнього використання або через партнера його кінцевим клієнтам. Надавати послуги кінцевим клієнтам на запит партнера можуть тільки ті партнери корпорації «Майкрософт», які підписали *Додаток про надання послуг Преміум-підтримки Microsoft за субпідрядом* і які потребують партнерської участі протягом всього терміну залучення.

Ми можемо дозволити вашому персоналу або партнерам, які підписали *Додаток про надання послуг Преміум-підтримки Microsoft за субпідрядом*, вашим клієнтам у ваших невизначених місцях підтримки брати участь у віддаленій поставці Профілактичних послуг та Підтримки із вирішення проблем, яка була ініційована та визначена у вашому Замовленні на виконання робіт та визначені для конкретного Місця підтримки. Така участь дозволяється, якщо є відповідна можливість.

На додаток до перелічених вище послуг Преміум-підтримки доступні такі послуги Преміум-підтримки для партнерів, які можна налаштувати відповідно до потреб кожного Партнера:

Керування наданням послуг:

- **Звіти з оптимізації хмарних служб:** За запитом та за допомогою наданого ідентифікаційного номера партнерської мережі Microsoft (Microsoft Partner Network, MPN) можна регулярно подавати звіти про використання Інтернет-послуг. Звіт покликаний допомогти вам у застосуванні рекомендованих практик для прискорення впровадження хмарних технологій та виявлення можливостей для зростання в базі кінцевих клієнтів.

Консультаційні послуги:

- **Консультації з питань хмарних технологій:** Ця індивідуальна взаємодія з технічним ресурсом Microsoft надасть вам рекомендовані практики та вказівки щодо архітектури розгортання, міграції та реалізації.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг:

- Преміум-послуги надаються безпосередньо партнеру для внутрішнього використання, якщо партнер не підписав *Додаток про надання послуг Преміум-підтримки Microsoft за субпідрядом*.
- Партнери, які підписали *Додаток про надання послуг Преміум-підтримки Microsoft за субпідрядом*, можуть звернутися до корпорації «Майкрософт» для надання від імені партнера послуг Преміум-підтримки його кінцевим замовникам, які уклали договір про надання послуг із партнером.
- Для того щоб надіслати запит на вирішення проблеми в середовищі кінцевого замовника партнера, щодо якого у партнера є адміністративні привілеї, партнери повинні підписати *Додаток про надання послуг Преміум-підтримки Microsoft за субпідрядом*.

4.7 Рішення з глобальної підтримки

Рішення з глобальної підтримки: Придбавши підтримку Premier Global, ви зможете отримувати послуги Преміум-підтримки в одному чи кількох Місцях підтримки. Підтримка Premier Global пропонується як частина Настроюваного пакета відповідно до опису нижче.

- **Вузол:** Це місце підтримки, у якому корпорація «Майкософт», за угодою, надає послугу підтримки Premier Global. Якщо не зазначено інше, за цим місцем підтримки закріплюється ваш Призначений чи Виділений менеджер із надання підтримки.
- **Другорядний об'єкт:** Це місце підтримки, яке визначено в Робочому замовленні із надання Корпоративних послуг і в якому надаються послуги, відмінні від тих, що надаються в місці підтримки «Вузол».

Профілактичні послуги, Послуги з реагування, Керування наданням послуг і Розширені послуги надаються відповідно до цього опису послуг з урахуванням наведених нижче уточнень.

- **Профілактичні послуги:** Ви можете переносити надання Профілактичних послуг з одного призначеного місця підтримки в інше таке місце, визначене в Робочому замовленні.
- **Послуги з реагування:** Ви можете придбати всі свої години Підтримки з вирішення проблем для використання в місці підтримки «Вузол». Вони називатимуться Об'єднаними годинами для вирішення проблем. Ви можете переміщати години Підтримки з вирішення проблем з одного призначеного місця підтримки в інше таке місце, визначене в Замовленні на виконання робіт.

Ми можемо дозволити персоналу у ваших непризначених місцях підтримки віддалено брати участь у наданні Профілактичних послуг і Підтримки з вирішення проблем, які було призначено для конкретного місця підтримки. Така участь дозволяється, якщо є відповідна можливість.

Менеджер із надання послуг: Менеджер із надання глобальних послуг – це Призначений або Виділений спеціаліст, який надає вам послуги Розширеного рівня відповідно до визначення в Розділі 4.3.2. Крім того, він координує надання послуг для вас, якщо це відбувається в різних країнах, а також керує звітуванням.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг:

- **Тарифна різниця:** Тарифи на Профілактичні послуги та Підтримку з вирішення проблем залежать від країни. Корпорація «Майкрософт» залишає за собою право виставляти вам рахунки на суму будь-якої тарифної різниці або, у випадку погодинного надання Послуг, коригувати кількість годин із метою урахування тарифної різниці між країнами.
- За потреби Підтримка з вирішення проблем за передплатами Office 365 і Microsoft Azure надається в усіх призначених місцях підтримки.
- **Об'єднане виставлення рахунків:** Якщо не зазначено інше, буде складено один рахунок-фактуру на належну суму, включно з усіма Послугами для всіх Місць підтримки, вказаних у вашому Робочому замовленні. Податки нараховуватимуться на основі оцінювання Підписанта корпорації «Майкрософт» і вашого місця «Вузол». Клієнт несе одноосібну відповідальність за будь-які додаткові належні податки.
- Можуть застосовуватися обмеження чи зміни, передбачені для послуг у даному місці підтримки.

- **Виняток із правила Об'єднаного виставлення рахунків:** Кожна Послуга, придбана для надання в Республіці Індії, Китайській Народній Республіці, Китайській Республіці (Тайвань), Китайській Республіці (Гонконг), Республіці Кореї, Японії, Новій Зеландії, Макао та Австралії (всі Країни-винятки), має мати окреме Робоче замовлення, в якому перелічуються Послуги, які мають надаватися в тому Місці підтримки. Рахунки на Послуги буде виставлено відповідному Місці підтримки, і вони включатимуть будь-які відповідні місцеві податки.

4.8 Додаткові умови та положення

Преміум-послуги надаються на основі таких передумов і припущень:

- Корпорація «Майкрософт» оголосила, що з 1 липня 2022 року корпорація «Майкрософт» більше не буде пропонувати поновлення угод на отримання послуг Преміум-підтримки. Додаткову та оновлену інформацію можна знайти за посиланням <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Плани корпорації «Майкрософт» щодо припинення продажу послуг Преміум-підтримки можуть бути змінені на власний розсуд корпорації «Майкрософт».
- Усі послуги надаватимуться віддалено від ваших об'єктів у країні, зазначеній у Робочому замовленні, якщо інше не передбачено письмово. Якщо об'єкти розміщено в кількох країнах, ви отримуватимете послуги від призначеного Менеджера із надання глобальних послуг. Це може включати Ресурс обслуговування в кожному глобальному розташуванні надання послуг. У Робочому замовленні описано послуги, які надаватимуться в кожному з визначених глобальних розташувань надання послуг.
- Дистанційні реактивні послуги надаються англійською мовою та можуть надаватися мовою вашої організації, якщо це можливо. Усі інші послуги надаються мовою офісу підрозділу Microsoft Services, що надає Послуги, або англійською мовою, якщо інше не погоджено письмово.
- Ми надаватимемо підтримку для всіх версій загальнодоступних комерційних випусків програмного забезпечення Microsoft та продуктів Онлайнових служб, які вказані в Умовах для продуктів, що час від часу публікуються корпорацією «Майкрософт» на вебсторінці <http://microsoft.com/licensing/contracts> (або на іншому вебсайті, який його замінить і який визначає корпорація «Майкрософт»), якщо інше не зазначено в Замовленні на виконання робіт, Додатку до цього Опису послуг або не виключено явно на вебсайті Преміум-підтримки корпорації «Майкрософт» <http://premier.microsoft.com>. Не пов'язані з безпекою виправлення не доступні для продуктів Microsoft, щодо яких почався Етап подовженої підтримки, як визначено на вебсторінці <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Підтримка не надається для попередніх версій продуктів або бета-продуктів, якщо інше не зазначено в прикріпленому Додатку.
- Усі послуги, зокрема додаткові послуги, придбані в рамках Робочого замовлення на підтримку, анулюються, якщо їх не використано протягом строку дії відповідного Замовлення.
- Планування послуг залежить від доступності ресурсів. Семінари може бути скасовано, якщо не буде досягнуто мінімальний рівень реєстрації.

- Ми можемо підключатися до вашої комп'ютерної системи віддалено для аналізу проблем за вашим запитом. Наші працівники підключатимуться лише до систем, щодо яких ви надали дозвіл на такий доступ. Для надання підтримки у віддаленому режимі вам потрібно надати відповідний доступ і необхідне обладнання.
- Для надання певних послуг нам може знадобитися зберегти, обробити ваші дані клієнта або отримати доступ до них. Під час виконання таких дій ми використовуємо затверджені в корпорації «Майкрософт» технології, які відповідають нашим політикам і процедурам із захисту даних. Якщо ви вимагаєте використання технологій, не затверджених корпорацією «Майкрософт», ви розумієте й погоджуєтесь із тим, що берете на себе повну відповідальність за цілісність і безпеку ваших даних клієнта та що корпорація «Майкрософт» не бере на себе відповідальність у зв'язку з використанням таких технологій.
- Якщо ви зробите запит про скасування попередньо запланованої послуги, корпорація «Майкрософт» може вирішити вирахувати плату за скасування в розмірі до 100 відсотків ціни послуги, якщо повідомлення про скасування або перенесення надано менше ніж за 14 днів до першого дня надання послуг.
- Якщо ви включили додаткові послуги до свого пакета послуг із підтримки, придбавши їх або перетворивши інциденти, пов'язані з перевагами Підтримки програмного забезпечення «Software Assurance», ми можемо вимагати включення відповідного рівня керування наданням послуг із метою полегшення їх надання.
- Якщо ви замовили один тип послуг і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість на альтернативні послуги, якщо це можливо та погоджено з менеджером із надання послуг.
- Переваги Цілодобової підтримки з вирішення проблем без вихідних в рамках Підтримки програмного забезпечення (далі – «інциденти PRS» або «SAB») може бути перетворено лише на години Підтримки з вирішення проблем або на Підтримку третього рівня. У вашій місцевості можуть бути доступні додаткові послуги. За докладною інформацією звертайтеся до свого менеджера з надання послуг. Згідно з вашим Робочим замовленням, через 30 днів від дати початку надання підтримки та (або) дати щорічного початку надання довгострокової Підтримки, ми можемо виставити вам рахунок на еквівалентну вартість будь-якої недостачі за SAB для обміну у відповідні послуги Преміум-підтримки. Переваги Підтримки програмного забезпечення регулюються умовами, зазначеними в цьому документі, в Описі послуг і Умовах для продуктів, включаючи, зокрема, Додаток Б Умов для продуктів. Більше інформації можна знайти за посиланням www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, а саме щодо змін у перевагах Технічної підтримки, що вносяться в лютому 2023 р. і вплинуть на критерії години Підтримки з вирішення проблем та відповідні елементи вашої угоди про підтримку, що в свою чергу, може призвести до змін в еквівалентній вартості інцидентів.
- Не всі додаткові послуги можуть бути доступними у вашій країні. Щоб отримати детальнішу інформацію, зверніться до вашого менеджера з надання послуг.
- Ви погоджуєтесь, що єдиним програмним кодом, що не є програмним кодом корпорації «Майкрософт», до якого ви надаєте нам доступ, є програмний код, який належить вам.

- Послуги можуть включати Кінцеві результати послуг, рекомендації та вказівки, пов'язані з кодом, що належить вам або корпорації «Майкрософт», або безпосереднє надання інших послуг підтримки.
- Надаючи Реакційні послуги, корпорація «Майкрософт» не надає коду будь-якого типу, крім зразкового коду.
- Клієнт бере на себе всю відповідальність за ризики, пов'язані з впровадженням та підтримкою будь-якого коду, що надається під час виконання послуг підтримки.
- Для придбаних послуг можуть бути передбачені мінімальні вимоги до платформи.
- Послуги будуть надаватися вашим клієнтам тільки за умови придбання Преміум-підтримки для партнерів та виконання умов *Додатку про надання послуг Преміум-підтримки корпорації «Майкрософт» за субпідрядом*.
- Якщо візит на місце погоджено обома сторонами та не оплачено наперед, ми виставимо рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання або за вашим запитом вирахуємо еквівалентну кількість годин Підтримки з вирішення проблем, щоб покрити витрати.
- Будь-які придбані Послуги підтримки GitHub надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації «Майкрософт». Незважаючи на положення вашого Замовлення на виконання робіт про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою https://aka.ms/github_privacy, та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою https://aka.ms/github_dpa, застосовуватимуться до купівлі вами Послуг підтримки GitHub.

У відповідних додатках може бути викладено додаткові передумови та припущення.

4.9 Ваші обов'язки

Оптимізація переваг Преміум-підтримки залежить від виконання вами наведених нижче обов'язків на додаток до обов'язків, передбачених у будь-яких відповідних Додатках. Невиконання наведених нижче обов'язків може призвести до затримок у наданні послуг:

- Ви повинні призначити контактних осіб, перелічених у Замовленні на виконання робіт, одна з яких буде відома як Менеджер із підтримки клієнтів («Customer Support Manager» або «CSM»). Менеджер CSM несе відповідальність за керування вашою командою, усією діяльністю з підтримки та внутрішніми процедурами щодо надсилання нам запитів на послуги підтримки. Кожній контактній особі надано індивідуальний номер облікового запису для доступу до вебсайту Преміум-підтримки корпорації «Майкрософт», повідомлення про проблеми, що вимагають підтримки, а також для доступу до команди з надання послуг Microsoft. Ваші адміністратори онлайн-служб можуть звертатись із запитами підтримки онлайн-служб через портали підтримки відповідних онлайн-служб. На додаток до іменованих контактних осіб ви також можете визначити два типи контактних осіб групи таким чином:
 - контактні особи одного типу отримують спільний ідентифікатор облікового запису, який надає доступ до вебсайту Преміум-підтримки Microsoft для отримання інформації та можливості надсилати запити про підтримку.

- контактні особи іншого типу отримують спільний ідентифікатор облікового запису, який надає доступ до вебсайту Преміум-підтримки Microsoft лише для отримання інформації.
- Щодо онлайн-запитів на послуги підтримки, адміністратори Хмари (ваших хмарних служб) повинні надсилати запити на підтримку через відповідний онлайн-портал служби підтримки.
- При надсиланні запиту про надання послуг ваші контактні особи з реакційної підтримки повинні мати загальне розуміння проблеми, що виникла, і допомогти відтворити проблему, щоб допомогти корпорації «Майкрософт» виконати діагностику та класифікувати проблему. Ці особи також повинні мати знання щодо продуктів Microsoft, для яких надається підтримка, та вашого середовища Microsoft, допомагати у розв'язанні системних проблем і сприяти корпорації «Майкрософт» в аналізі та розв'язанні запитів на послуги.
- Ви погоджуєтеся разом із нами скласти план використання послуг залежно від придбаного рівня обслуговування.
- Ви погоджуєтеся повідомляти нас про будь-які зміни стосовно призначених контактних осіб, указаних у Замовленні на виконання робіт.
- За нашим запитом вам може знадобитися вжити заходи щодо визначення проблеми та її усунення. До таких заходів може належати мережеве трасування, збирання повідомлень про помилки, відомостей про конфігурації, змінення конфігурацій продуктів, інсталяція нових версій або нових компонентів програмного забезпечення чи модифікація процесів.
- Ви несете відповідальність за створення резервних копій своїх даних і відновлення втрачених або змінених файлів після катастрофічних неполадок. Ви також несете відповідальність за впровадження процедур, необхідних для захисту цілісності та безпеки вашого програмного забезпечення та даних.
- Ви погоджуєтеся за можливості брати участь в опитуваннях щодо рівня задоволеності клієнтів, які ми час від часу можемо проводити стосовно послуг.
- Ви зобов'язані сплачувати будь-які фактичні витрати на проїзд і проживання, понесені вашими працівниками або підрядниками.
- Менеджер із надання послуг може попросити вас виконати інші обов'язкові дії, пов'язані з придбаною послугою.
- Ви надсилатимете запити на профілактичні послуги разом із будь-якими необхідними/відповідними даними не пізніше ніж за 60 днів до дати закінчення дії відповідного Замовлення на виконання робіт.
- Ви погоджуєтеся надати нашій команді з надання послуг (яка повинна перебувати на об'єкті) відповідний доступ до телефону та високошвидкісного Інтернету на додаток до доступу до ваших внутрішніх систем та інструментів діагностування.

© 2021 Корпорація «Майкрософт» (Microsoft Corporation). Усі права захищено. Будь-яке використання або розповсюдження цих матеріалів без прямого дозволу корпорації «Майкрософт» суворо заборонено.

Microsoft і Windows є зареєстрованими торговельними марками корпорації «Майкрософт» (Microsoft Corporation) у Сполучених Штатах та (або) в інших країнах.

Назви справжніх компаній і продуктів, наведені в цьому документі, можуть бути торговельними марками їхніх відповідних власників.