

Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste (USSD) kirjeldus

Juuli 2023

Sisukord

1	Teave selle dokumendi kohta	3
2	Tugiteenused	4
	2.1 Ostmine	4
	2.2 Teenuste kirjeldus	5
	Ennetavad teenused	5
	Plaanimisteenused	5
	Reaktiivsed teenused	10
	Teenuste osutamise haldus	12
	2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused	14
	Täiustatud määratud tehnikateenus	14
	Ühtne täiustatud reageerimine	17
	Kiire reageerimine	19
	Azure'i sündmusehaldus	20
	Office 365 tehnomeeskonna otseabi	22
	Arendaja tugi	22
	GitHubi tehnomeeskonna otseabi	23
	Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	23
	Azure'i tehnomeeskonna otseabi	23
	Täiustatud küberturvalisuse lahendused	23
	2.4 Mitme riigi tugiteenused	28
	Mitme riigi tugiteenuste ülevaade	28
	Ostmine	28
	Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused	29
	2.5 Lisatingimused	29
	2.6 Teie kohustused	31

1 Teave selle dokumendi kohta

Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste kirjeldus sisaldab teavet tugiteenuste kohta, mida saate Microsoftilt tellida.

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

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

2 Tugiteenused

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

- Ennetavad teenused, mis aitavad parandada teie IT-taristu ja toimingute seisundit
- Teenuste osutamise haldus, mis lihtsustab plaanimist ja juurutamist
- Prioriseeritud ööpäevaringsed teenused probleemide kiireks lahendamiseks, et vähendada seisakuaega

2.1 Ostmine

Tugiteenused on saadaval põhipaketina koos lisateenustega või täiustatud teenuste ja lahendustena, mida saab osta lisaks olemasolevale lepingulisele põhipaketile, mis on kirjas ettevõteteeenuste töökäsus, nagu on kirjeldatud allpool.

Üksus	Kirjeldus
Põhipakett	Kombinatsioon ennetavatest, reaktiivsetest ja teenuste osutamise halduse teenustest, mis toetavad teie organisatsioonis kasutusel olevaid Microsofti tooteid ja/või võrguteenuseid. Teie põhipaketis sisaldub osana paindlik tarbimisõigus* kasutada ja lisada ennetavaid teenuseid (tähistatud sümboliga „+“), täiustatud teenuseid ning lahendusi ja/või kohandatud ennetavaid teenuseid oma põhipaketile. Põhipaketis sisalduvaid teenuseid sümboliseerib käesolevas osas läbivalt tingmärk „✓“.
Täiendavad teenused	Täiendavad tugiteenused, muu hulgas ennetavad teenused, on teie põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on selles osas läbivalt sümboliseeritud tingmärgiga „+“.
Tõhustatud teenused ja lahendused	Konkreetset Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi katvad tugiteenused on teie toe põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on käesolevas osas samuti läbivalt sümboliseeritud tingmärgiga „+“.
Mitme riigi tugiteenused	Mitme riigi tugiteenused pakuvad teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäs(k)u(de)s.

*Paindlik tarbimisõigus on teie põhipaketi hinnakirjahiina paindlik osa, mida saab kasutada ennetavate teenuste, täiustatud teenuste ja lahenduste, ennetavate krediitide või kohandatud

ennetavate teenuste ostmiseks teenuste ostmise hetkel. Teie Microsofti esindaja teatab teie põhipaketi hinnakirjahiina osa, mida saab kasutada paindliku tarbimisõigusena. Teie paindlikule tarbimisõigusele kehtivad järgmised reeglid:

- Kuni 20% või 50 000 dollarit, sõltuvalt sellest kumb on kõrgem, paindlikust tarbimisõigusest võib kasutada ennetavate krediitide või kohandatud ennetavate teenuste ostmiseks.
- Paindlik tarbimisõigus määratakse aastaks ja kõik paindliku tarbimisõigusega kasutatavad teenused tuleb ära kasutada aastase perioodi jooksul.
- Paindlikku tarbimisõigust ei saa kasutada teenuste osutamise halduse teenuste jaoks, nagu need on defineeritud käesolevas dokumendis.
- Kui tellisite skeemi Flex Allowance kasutades üht tüüpi teenuse ja soovite seda vahetada teist tüüpi teenuse vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- Kogu saadaolev paindlik tarbimisõigus tuleb määrata lepingu täitmise ajaks või sellest loobutakse.

2.2 Teenuste kirjeldus

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

Ennetavad teenused

Ennetavad teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse aitamaks tagada ressursside kättesaadavust ja teenuste osutamist kehtiva tööäsu kehtivusaja jooksul. Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on neid täpsemalt kirjeldatud teie tööäsus. Kohapealsed teenused ei pruugi kõikjal ja kõigi teenuste korral kättesaadavad olla. Teenust osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui lisatasu eest on kirjalikult kokku lepitud teisiti või kui teenust müüakse sõnaselgelt kohapealse teenusena.

Plaanimisteenused

Plaanimisteenused pakuvad hinnanguid ja ülevaateid teie praeguse taristu, andmete, rakenduste ja turbekeskonna kohta, et aidata teil plaanida parandamist, täiendamist, migreerimist, juurutamist või lahenduse rakendamist teie soovitud tulemuste põhjal.

Plaanimisteenuste tüübid	Plaani mine
Kontseptsioonitõend	+

+ - *Ostetav lisateenus*

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

Juurutusteenused

Juurutusteenused pakuvad tehnilisi ja projektihaldusega seotud teadmisi, et kiirendada Microsofti tehnoloogialahenduste kujundamist, juurutamist, migreerimist, täiendamist ja rakendamist.

Juurutusteenuste tüübid	Plaanimine
Kasutuselevõtu teenused	+

+ - Ostetav lisateenus.

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

Hooldusteenused

Hooldusteenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse üldjuhul enne teenuse osutamist, et tagada ressursside kättesaadavus.

Hooldusteenuste tüübid	Plaanimine
Nõudel hindamine	✓
Hindamisprogramm	+
Ühenduseta hindamine	+
Ennetav jälgimine	+
Ennetustoimingute programmid (POP)	+
Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena)	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

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

Hindamisprogramm: teie Microsofti tehnoloogiate kujunduse, tehniliste juurutustoimingute või muutuste halduse hinnang võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. Hinnangu kokkuvõtteks teeb teiega koostööd Microsofti töötaja, kes aitab lahendada võimalikke probleeme ja esitab aruande, mis sisaldab teie keskkonna tehnilist hinnangut ja võib hõlmata ka paranduskava.

Ühenduseta hindamine: Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks Microsofti ressursid kogub andmeid kaugühenduse kaudu või teie asukohas. Microsoft analüüsib kogutud andmeid asutusesiseste tööriistadega ning esitame teile aruande leidudest ja pakume lahendussoovitusi.

Ennetav jälgimine: tehniliste toimingute jälgimistööriistade ja soovitude pakkumine teie serverijuhtumi haldusprotsesside häälestamiseks. See teenus aitab luua juhtumimudeleid, teha suuremaid probleemide ülevaatusi ja luua kujunduse püsiva insenerimeeskonna jaoks.

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

Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena): teie Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks kogutakse andmeid kaugkasutamise teel. Microsoft analüüsib kogutud andmeid ja loob leidudest aruande, mis sisaldab lahendussoovitusi. See teenus on saadaval nii kohapealse kui ka kaugteenusena.

Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenused keskenduvad kliendi tehnoloogiainvesteeringu kasutamisele võimalikult optimaalselt. Need teenused võivad hõlmata pilveteenuste kaughaldust, lõppkasutaja Microsofti tootevõimaluste ülevõtmise optimeerimist ning turvalise keskkonna ja identiteedihoiaku tagamist.

Optimeerimisteenuste tüübid	Plaanimine
Kasutuselevõtu teenused	+
Arendusele keskendunud teenused	+
IT-teenuste haldus	+
Turbeteenused	+

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

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

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

IT-teenuste haldus: teenusekomplekt, mis aitab teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Tänapäevaseid IT-teenusehalduse teenuseid võidakse osutada kaugühenduse kaudu või teie asukohas toimuvate nõuandeseansside või töötubade abil, mis aitavad teil tagada, et teie jälgimise, juhtumihalduse või teeninduskeskuse protsess on optimeeritud pilvepõhiste teenuste haldamiseks rakenduse või teenuse teisaldamisel pilve. IT-teenuste halduse teenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäsus.

Turbeteenused: Microsofti turbeteenuste portfoolio keskendub neljale põhivaldkonnale: pilveteenuste turve ja identiteet, mobiilsus, täiustatud teabekaitse ja turvaline taristu. Turbeteenused aitavad klientidel mõista, kuidas oma IT-taristut, rakendusi ja andmeid sisemiste ja välimiste ohtude eest kaitsta ning uuendada. Turbeteenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäsus.

Haridusteenused

Haridusteenused pakuvad koolitusi, mis aitavad parandada tugitöötajate tehnilisi ja tööoskusi objektil, veebi kaudu või nõudmisel teenusena.

Haridusteenus tüübid	Plaanimine
Nõudel haridus	✓
Veebisaated	✓
Ettekanded tahvli ees	+
Töötoad	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

Ettekanded tahvli ees: lühikesed interaktiivsed teenused, tavaliselt ühepäevased seansid, mis käsitlevad toote- ja toeteemasid loengu- ja esitlusvormis ning mida Microsofti ressurss viib läbi kohapeal või võrgus.

Töötoad: edasijõudnud tasemel tehnilised koolituseansid, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel ning mida viib Microsofti ressurss läbi isiklikult või võrgus. Töötube saab osta osaleja kaupa või organisatsiooni jaoks mõeldud teenusena, nagu on määratud teie töökäsus. Töötube ei tohi ilma Microsofti sõnaselge kirjaliku loata salvestada.

Täiendavad ennetavad teenused

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Plaanimine
Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused)	+
Kasutajatoe tehnoloogianõustaja	+
Ennetav kiirendi	+
Määratud tehnikateenus	+

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

Ennetav kiirendi: Microsofti ressurssidest juhitud teenus, mis sisaldab kehtivuspiirkonnaga tegevustekomplekti, mille abil on võimalik saavutada eesmärgipõhiseid tehnilisi või äritegevusega seotud tulemusi juurutusohutude kõrvaldamiseks, paremaks kättesaadavuseks või lahenduste jõudluse optimeerimiseks. Programmiliste meetodite abil teeb Microsofti ressurss kindlaks teenuse jaoks vajaminevad tegevused, mis võivad hõlmata, kuid mitte ainult, sobitamise-vaheanalüüsi, kasutuselevõttu, teadmusevahetust, kujunduse valideerimist ja juurutuskava.

Määratud tehnikateenus (DE): Microsofti soovitatud tavadele ja põhimõtetele põhinevad kureeritud ja tulemuslikkusele orienteeritud lahendused aitavad kiirendada tulemuseni jõudmist. Juhtivekspert teeb teie meeskonnaga tihedat koostööd, annab süvatehnilisi juhiseid ja kaasab vajadusel teisi Microsofti asjatundjaid, kes abistavad Microsofti lahenduste juurutamisel ja/või optimeerimisel. Hõlmab teenuseid, mis ulatuvad hindamisest ja planeerimisest oskuste täiendamise ja projekteerimiseni ning konfigureerimise ja juurutamiseni.

Muu ennetav	Plaanimine
Ennetavad krediidid	+

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

Reaktiivsed teenused

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

Reaktiivsete teenuste tüübid	
Nõustav tugi	✓
Tugi probleemide lahendamiseks	✓
Reaktiivse toe haldus	✓
Põhjuse analüüs	+
Reaktiivse toe halduse lisa	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

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

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

Raskusastme määratlusi ja Microsofti algseid eeldatavaid reageerimisaegu on kirjeldatud allolevates juhtumitele reageerimise tabelites. Termin „esimesele kõnele reageerimine“ on määratletud kui algne mitteautomaatne kontakt telefoni või meili teel.

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

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

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Raskusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas:</p> <p>Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu.</p> <p>Olukord vajab kohe tähelepanu</p>	<p>Azure'i komponendid¹</p> <p>- Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Kõik muud tooted ja teenused - Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs² määratud</p> <p>Pidev tegevus ööpäevaringselt³</p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Raskusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p> <p>Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitilise situatsiooni ülevaade²</p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi²</p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Raskusaste B</p> <p>Keskmine mõju ettevõtlusele:</p> <p>Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata</p> <p>Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel kahe tunni jooksul⁴</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine kahe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel⁴</p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et Microsoft saaks probleemiga tegeleda</p> <p>Juurdepääs ja reageerimine juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Raskusaste C</p> <p>Väike mõju ettevõtlusele:</p> <p>Töö saab olulisel määral jätkuda ja teenused on vähesel määral häiritud või ei ole üldse häireid</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine nelja tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel⁴</p>	<p>Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed</p> <p>Reageerimine 24 tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
-----------------------	----------------------------	----------------------------

Olukord vajab tähelepanu
tööpäeva vältel nelja tunni
jooksul⁴

¹ Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kata komponente Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või Billing & Subscription Management.

² Kriitiliste olukordade ressursside ülesanne on aidata probleemid viivitamatult lahendada, kasutades juhtumi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

³ Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.

⁴ Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.

Reaktiivse toe haldus: Reaktiivse toe haldus annab ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Reaktiivse toe haldus kasutab teenuste osutamise haldust kõigis toetaotlustes.

Vastavalt ülalolevatele juhtumitele reageerimise tabelitele, on juhtumite, mille raskusaste on B ja C, korral teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning Microsofti ressurssidega, mis võivad nõudmisel pakkuda ka lisaressurssidega täiustamist. Raskusastme 1 ja A juhtumite korral käivitatakse automaatselt täiustatud lisaressursside protsess. Juhtumile määratud Microsofti ressurss, on vastutav pideva tehnilise edasimineku tagamise eest ja esitab teile seisukorra uuendusi ja tegevusplaani.

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

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

Reaktiivse toe halduse lisa: Soovi korral võite reaktiivse toe halduse jaoks lisatunde juurde osta. Need ressursid tegutsevad kaugteel ning osutavad teenust tööpäeva vältel ajavõõndis, mis on kirjalikult kokku lepitud. Seda teenust osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

Teenuste osutamise haldus

Teenuste osutamise haldus (SDM) sisaldub teie tugiteenustes, kui siin või teie töökasus pole teisiti märgitud. Ostes lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi, võidakse lisada sellele lisateenuste osutamise teenuseid.

SDM-teenuseid osutab digitaalselt kindel teile määratud kontohaldur. See ressurss võib tegutseda kas kaugteel või teie asukohas.

Teenuste osutamise halduse ulatus

saadaval on järgmised SDM-teenused:

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Plaanimine
Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine	✓
Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised	✓
Programmi arendus ja haldus	✓
Ettevõtte koondtugiteenuste kasutuselevõtt	✓
Pilve edukuse programm	+
Pilvelahenduse arhitekti nõustaja	✓ ¹
Juhtkonna suhetealdus	✓
Teenuste osutamise halduse lisa	+
Kohapealne teenuste osutamise haldus	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

✓¹ – Lisateenused, mida võib pakkuda Microsoft.

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

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

Programmi arendus ja haldus: tegevused, mis on kujundatud teie tugiprogrammi teenuste plaanimiseks, ettepanekute tegemiseks ja haldamiseks organisatsiooniüleselt, et saaksite Microsofti tehnoloogiasse ja teenustesse tehtud investeeringutest maksimaalset kasu lõigata. Microsoft võib soovitada erinevaid teenuseid eesmärgiga, et aidata teil saavutada äri ja tehnoloogiatega seotud tulemusi, kasutades selleks oma põhipaketi toe võimalusi ning lisateenuseid, mida võite soetada.

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

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

Pilvelahenduse arhitekti nõustaja: arendusele keskendunud Microsofti tugitöötaja, kes annab strateegilisi nõuandeid ja juhtnõõre innovatsiooni kiirendamiseks ning tõhususe suurendamiseks tarkvara kogu arendustsükli vältel. Neid piiratud ressursse võib määrata Microsoft vastavalt võimalustele.

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

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

Kohapealne teenuste osutamise haldus: Võite taotleda oma kontohaldurilt kohapealseid külastusi, millega võib kaasnedas lisatasu. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused

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

Teenus	Plaanimine
Täiustatud määratud tehnikateenus	+
Ühtne täiustatud reageerimine	+
Kiire reageerimine	+
Azure'i sündmusehaldus	+
Office 365 tehnomeeskonna otseabi	+
Arendaja tugi	+ ¹
GitHubi tehnomeeskonna otseabi	+
Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	+
Azure'i tehnomeeskonna otseabi	+
Küberturbe tugiteenused	+

+ - Ostetav lisateenus.

+¹ - Piiratud maksimaalse koguseni ostetav täiendav teenus.

Täiustatud määratud tehnikateenus

Täiustatud määratud tehnikateenus (EDE): Kohandatud teenus, mis tagab sügava ja pideva tehnilise kaasatuse keerukate stsenaariumidega klientidele. Selle pakkumise ulatus sobitatakse kliendi vajaduste ja tulemitega ja määratakse insener, kes omandab süvateadmised kliendi keskkonna ja lahenduste kohta ja toetab kliendi ärieesmärke, muuhulgas töökoormuse optimeerimist, kasutuselevõttu või tuge. EDE

teenuseid saab osta varem kindlaksmääratud pakkumiste või kohandatud tunniplokkidena, mida on võimalik kasutada ettenähtud ennetavate teenuste osutamiseks.

Tundide kujul ostetud teenuse puhul arvestatakse EDE tunnid ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

Varem kindlaksmääratud EDE pakkumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Need pakkumised sisaldavad vajalikke varem kindlaksmääratud sisseehitatud ennetavaid teenuseid.

EDE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Aitavad säilitada põhjalikke teadmisi praeguste ja tulevaste ärinõudmiste ning teie infotehnoloogiakeskkonna konfiguratsiooni kohta, et optimeerida töösooritust.
- Tugiteenustega seotud tulemite kasutamise soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine (nt toetatavuse ülevaated, seisukorra kontrollimine, töötoad ja riskihindamise programmid)
- Juurutus- ja kasutamistoimingute kooskõlastamine Microsofti tehnoloogiate kavandatavate ja jooksvate juurutustega.
- IT-personali tehniliste ja tööskuste parandamine.
- Strateegiate väljatöötamisel ja juurutamisel tulevaste juhtumite vältimiseks ning teie kasutatava Microsofti tehnoloogia süsteemi kättesaadavuse suurendamiseks.
- Abi korduvate juhtumite põhjuse tuvastamisel ja soovitude andmisel määratud Microsofti tehnoloogia katkestuste vältimiseks tulevikus

Olenemata EDE ostmise viisist eraldatakse, prioriseeritakse ja määratakse ressursse poolte kokkuleppel koostöö alustamise koosolekul ning need dokumenteeritakse osana teenuse osutamise kavast. Mitmes riigis asuv klient peab lepingu sõlmimisel enne teenuse osutamise kava koostamist määrama EDE asukoha.

Teenusepõhised tingimused ja piirangud

- EDE teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsoft koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse EDE teenuste tugi samal kuupäeval.
- EDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused.
- EDE teenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- EDE teenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.
- EDE-teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.

Reaktiivne täiustatud määratud tehnikateenus (REDE): Sügav ja jätkuv tehniline kaasamine, mis keskendub teie poolt valitud ja töökäsus nimetatud teatud Microsofti toodete ja võrguteenustega seotud reaktiivse toe intsidentide kiirendatud lahendamisele. REDE teenuseid osutab määratud insener, kes

omandab süvateadmised Microsofti toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas. REDE tunnid arvestatakse ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

REDE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Esmase koosoleku läbiviimine prioriteetide ja soovitude aruteluks. Selle koosoleku tulemused dokumenteeritakse teenuse osutamise kavas.
- Osalemine raskusastmega 1 ja raskusastmega A toeintsidentide lahendamisel.
- Teie taotlusel osalemine muu raskusastmega toeintsidentide lahendamisel.
- Koostöö teile osutatava teenuse halduse ja reaktiivse toe halduse ressursidega ja ka kõigi teiste Microsofti ressursidega, mis on kaasatud toeintsidentidega seotud tegevusse, et soodustada efektiivset ja tõhusat reaktiivse toe intsidentide lahendamist ja planeerimist intsidentide ennetamiseks tulevikus.
- **Reaktiivsed teenused**
 - Kujundatakse ja hoitakse alal süvateadmised meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas ja kaasatakse need teadmised toeintsidentide lahendamisega seotud tegevusse.
 - Microsofti tehnilise toe tehnikutele antakse teavet meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas.
 - Intsidendi kiireks lahendamiseks tagatakse arenenud teadmised ja oskused tõrkeotsinguteks ja silumiseks.
 - Kui see on hõlmatud Microsofti toodete ja võrguteenuste puhul võimalik, analüüsitakse kriitilise ärimõjuga intsidentide põhjusi ja esitatakse soovitused sarnaste probleemide ennetamiseks tulevikus.
 - Lisaks võib REDE tehnik vajadusel kaasata täiendavad tehnilisi ressursse.
- **Ennetavad teenused**
 - Tugiteenuste (nt toetatavuse ülevaadete, seisukorra kontrollimise, töötubade ja riskihindamisprogrammide) kasutamisega seotud soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine, et leida võimalusi töövõimeaja parandamiseks ning kriitiliste ärifunktsioonide katkestuste riski maandamiseks.
 - Teie nõudel võib REDE tehnik osutada kokkulepitud ennetavaid teenuseid.

Teenusepõhised tingimused ja piirangud

- Selleks, et me saaksime REDE teenuseid osutada, peab teil olema kehtiv Microsofti koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsoft koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse REDE teenuste tugi samal kuupäeval.
- REDE tehnik määratakse lisaks Microsofti tehniliste lahenduste ressursile, mis vastutab intsidentide lahendamise eest.
- REDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused.

- REDE teenuseid osutatakse tugiteenusteks ettenähtud asukoh(t)a(de)s, kus selliseid teenuseid ostetakse vastavalt töökäsule.
- REDE-teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.
- REDE teenused ei muuda reaktsiooniaegu reaktiivse toe intsidentide korral: sel juhul rakendatakse muid Microsofti tugiteenuste pakkumisi, millele teil on õigus.

Teie kohustused

REDE teenuste eeliste optimeerimine sõltub järgmiste teiepoolsete kohustuste täitmisest. Kui te järgmisi kohustusi ei täida, võib tekkida viivitusi teenuste pakkumisel või halvendada meie teenuste osutamise võimet.

- Te peate REDE tehnikule tagama suuniluse, koolituse, dokumendid ja muu teabe, mis on vajalik süvateadmiste saamiseks meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta.
- Te peate esitama intsidendiga seotud teenusetaotlusi ja koos meiega aktiivselt osalema toeintsidentide lahendamisel.
- Te peate toimima oma keskkonna administraatorina.
- Te peate nõudmisel esitama tõrkeotsinguteabe (nt silumis- ja jälituslogide failid).

Ühtne täiustatud reageerimine

Ühtne täiustatud reageerimine: Ühtne täiustatud reageerimine (UER) tagab teie toodete ja pilveteenuste jaoks kiirema reaktiivse toe kõikide kriitiliste küberintsidentide („kriitiliste situatsioonide“) kiirema suunamisega ning teie määratud täiustatud juhtumihalduse meeskonna ressursside eraldamisega reaktiivseks juhtumihalduseks. Kliendid võivad osta ühtse täiustatud reageerimise lisaks ettevõtte koondtugiteenuste baaslepingule või lisada selle aktiivsele ettevõtte koondtugiteenuste baaslepingule mistahes ajal.

UER-i toe saamiseks Microsofti toodetele ja pilveteenustele tulen intsidendist teatada telefoni teel või veebi kaudu. Raskusastmel 1 või raskusastmel A avamisel suunatakse teie probleemide lahendamise toe päringud automaatselt kiire reaktsioonijaga ja intsidendi haldamine määratakse automaatselt teie täiustatud juhtumihalduse meeskonnale.

Täiustatud juhtumihaldus: Täiustatud juhtumihalduse teenus on kõigi raskusastme 1 või raskusastme A probleemide lahendamise toe päringute jaoks saadaval ööpäeva-, nädala- ja aastaringelt. Klientidele määratakse eriotstarbeline ressursikogum koos teadmistega kliendi ärieesmärkide ja -keskkonna kohta. Need ressursid määratakse lisaks tehniliste probleemide lahendamise ressurssidele ja neil peab olema ülevaade kõigist kriitilistest toeintsidentidest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Kliendile määratud täiustatud juhtumihalduse meeskond on ööpäevaringselt kättesaadav meili teel ja tagab pideva tehnilise edasimineku ning esitab teile seisukorra ja probleemi käsitlemise uuendusi ja tegevuskava.

Kõigi raskusastmega 1 intsidentide korral koostab täiustatud juhtumihalduse meeskonna liige koos kliendi, kontohalduri ja teiste kontomeeskonna liikmetega ka intsidendi käsitlemise ülevaate, mille eesmärk on ettevõtte tugevdamine ja edasiste töökäetustuste ja probleemide ennetamine. Koosoleku ajal annab täiustatud juhtumihalduse meeskonna liige ülevaate intsidendile reageerimisest koos

õnnestumistega ja parandamist vajavate valdkondadega ja töötab koos teie kontohalduriga (CSAM) välja parendamissoovitused tulevaste juhtumite ennetamiseks ja lahenduste tugevdamiseks.

Põhjuse analüüs (RCA) on saadaval vaid teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu. RCA ei ole ühtse täiustatud reageerimise teenus, kuid CSAM või täiustatud juhtumihalduse meeskonna liikmed saavad taotleda selle osutamist intsidendi ajal. Täiustatud juhtumihalduse meeskonna liige teavitab teid, kui Microsofti mõjutatud tehnoloogia jaoks on saadaval RCA ja kas RCA toob kaasa lisatasu, ning töötab koos teie CSAM-iga RCA käivitamiseks, kui see on saadaval ja kui klient seda enne intsidendi sulgemist selgesõnaliselt nõuab. Teie vastutate koostöö eest Microsofti meeskonnaga algpõhjuse analüüsiks (RCA) vajalike materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi, esitamisel.

Selleks, et teie täiustatud juhtumihalduse meeskonnal oleks põhiteadmised teie eesmärkide ja keskkonna kohta, tuleb nõudmisel edastada dokumentatsioon ja osaleda lepingu kehtivuse esimese 60 päeva jooksul kasutuselevõtu tegevustes.

Need ressursid toimivad kaugteel. Täiustatud juhtumihalduse teenust osutatakse inglise, hiina ja jaapani keeles. Selles pakkumisega ei saa osutada täiustatud juhtumihalduse teenust, mille ressursside kasutamisel on regionaalsed piirangud, nõutakse kodakondsust või luba teenuse osutamiseks.

UER-i reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid vajaduse korral. Selles sisalduvad vajaduse järgi reaktiivsed teenused praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole teie töökäsul teisiti märgitud. Kogu reaktiivset tuge osutatakse kaugteenusena. Lisaks vajaduspõhiste reaktiivsetele teenustele antakse täiustatud juhtumihalduse meeskonnale ja CSAM-ile ettenähtud arv tunde reaktiivse toe halduseks ja teenuste osutamise halduseks, kasutuselevõtu tegevusteks, kord kvartalis toimivateks koosolekuteks täiustatud juhtumihalduse meeskonna liikmega ning raskusastmega 1 intsidentidele järgnevateks ülevaadeteks. Täiendavad või sagedasemad koosolekud on saadaval nõudmisel ning Microsofti eelneval nõusolekul ja ressursside olemasolul siis, kui ostate juurde tunde lisaks nendele, mis on teie täiustatud juhtumihalduse meeskonnale ja kontohaldurile ette nähtud reaktiivse toe halduseks ja teenuste osutamise halduseks

Kui kliendil on koondtugiteenuste osutamise leping mitme riigi jaoks, tuleb UER osta ainult hosti asukohariigi jaoks. Kõiki UER-teenuseid võidakse pakkuda täiustatud reaktiivsete lahendustena kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha. Erandiks on teenuste osutamise halduse tunnid, mida jaotab host ja mida haldab hosti kontohaldur.

Ühtse täiustatud reageerimise raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Raskusaste 1 Kriitiline ärisüsteem maas: Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu. Olukord vajab kohe tähelepanu	Azure'i komponendid ¹ - Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini Kõik muud tooted ja teenused – Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini Intsidendi vanemhalduri ² automaatne määramine Pidev tegevus ööpäevaringselt ³ Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale	Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt ³ Kiire ligipääs ja reageerimine Esitamine telefoni teel või veebis
Raskusaste A Kriitiline ärisüsteem halvenenud: Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine Olukord vajab tähelepanu 30 minuti jooksul	Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini Intsidendi vanemhalduri automaatne ² määramine Pidev tegevus ööpäev läbi ²	Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt ³ Kiire ligipääs ja reageerimine Esitamine telefoni teel või veebis

¹ Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kata tooteid US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh või Universal Print.

² Täiustatud juhtumihalduse ressursside ülesanne on aidata probleeme viivitamatult lahendada, kasutades juhtumi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

³ Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.

Kiire reageerimine

Kiire reageerimine: kiire reageerimine pakub teie pilveteenustele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad juhtumid tehnilistele ekspertidele ja pakkudes vajaduse järgi pilveteenuse operatsioonide meeskondade kaasamist.

Kiire reageerimise teenuste saamiseks oma Microsoft Azure'i komponentide jaoks peate asjakohase pilveteenuste portaali kaudu juhtumi esitama. Teie probleemide lahendamise toe päringud suunatakse otse kiire reageerimise tehnikute meeskonnale, kellel on teadmised ja oskused pilveteenuste valdkonnas. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsidendid kiire reageerimise meeskonna esmaseks vastutuseks 24 x 7 x 365.

Probleemide lahendamise toe reageerimisajad teie Azure'i komponentide jaoks on loetletud allolevas tabelis ja need asendavad kõik põhipaketi eeldatavad toe reageerimisajad. Kiire reageerimine ei kata tooteid Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base for M365 või Microsoft Mesh.

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

Kiire reageerimise raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Raskusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas:</p> <p>Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele²</p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p>Raskusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	

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

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

Azure'i sündmusehaldus

Microsoft Azure'i sündmusehaldus („AEM“): AEM pakub täiustatud ennetavaid ja reaktiivseid tugiteenuseid klientide planeeritud kriitiliste ärisündmuste ajal.

Enne määratletud sündmuseakent hindab AEM-i töörühm skoobis olevat sündmust ja lahendust, esitab soovitusel tuvastatud riskide maandamiseks ja on määratletud sündmuse vältel ööpäevaringselt saadaval.

Me käsitleme skoobis olevat kriitilist ärisündmust ajapunktina, kus kliendi oodatav tegevus toob kliendile kaasa olulise riski/mõju, mistõttu teenusele on nõutav kõrgem saadavus- ja toimivustase.

Kriitiliste ärisündmuste näiteid:

- Olemasolevate lahenduste ennustatav suurem koormus
- Uue funktsiooni juurutamine olemasolevas Azure'i lahenduses
- Uue lahenduse juurutamine Azure'is

- Kohapealse lahenduse või muu pilveteenuse pakkuja lahenduse migreerimine Azure'i

AEM toetab kriitilisi ärisündmusi, mis kasutavad Microsoft Azure'i peamisi teenuseid. Iga sündmus katab ühe Azure'i lahenduse; kui tuge vajab mitu Azure'i lahendust, peab klient ostma lisasündmused. Azure'i lahendus on defineeritud Azure'i tellimuste ja Azure'i ressursside kogumina, mis on ühendatud ühise ärieesmärgi saavutamisele ja annavad klientide käsutusse tooteid või teenuseid. AEM hindab sündmuseelset hindamisperioodil kliendi lahendust ja teavitab klienti tuvastatud riskidest kirjalikult.

Eelsündmuste osana teeb AEM järgmist:

- Hindab teie lahendust ja tutvub sellega ise.
- Tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad töövoimeaega ja stabiilsust.
- Teostab võimekuse ja elastsuse arvustused Azure'i platvormil.

AEM edastab hindamistulemused kirjaliku dokumentatsioonina, milles on toimingud töövoimeaega ja stabiilsust mõjutada võivate riskide leevendamiseks.

Kriitilised ärisündmused võivad saada kuni viis (5) järjestikust kalendripäeva sündmuse käsitlust; kliendid võivad teha valiku nõutava arvu kriitiliste ärisündmuste järjestikuste päevade ostmiseks ja katta oodatava nõudluse kogukestuse, kui see ületab viis (5) järjestikust kalendripäeva.

Azure'i sündmuste haldamine sõltub ressursside kättesaadavusest, palun küsige saadavuse üksikasjade kohta oma kontohaldurilt. Tuge ei osutata, erandiks on eelnevalt plaanitud kriitilised ärisündmused, mis on kirjalikult kinnitatud vähemalt kuus kalendrinädalat enne sündmuse algust, või Microsofti nõusolek. Kui Microsoft valib sündmuse aktsepteerimise vähema etteteatamisajaga, võib ta omal äranägemisel vähendada sündmuseelse hindamise ulatust. AEM tühistatakse, kui klient ei suuda AEM-i teenuse osutamise ajal tagada piisavaid ressursse või vajalikul määral reageerida.

AEM on kättesaadav ainult klientidele, kellel on lahendused Azure'i avalikus pilveteenuses. AEM ei ole kättesaadav klientidele, kes kasutavad Azure'i riigiasutuste või riigikohast pilvekeskkonda. AEM-i teenust osutatakse üksnes inglise keeles, tugiteenuseid ei pakuta kohalikus keeles.

Azure'i pilvelahenduste puhul tuleks sündmuse ajal sellega seotud intsidendi teenusetaotlused registreerida Microsoft Azure'i portaalis, lisades AEM-i juhtumi kirjeldusse.

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
-----------------------	----------------------------	----------------------------

<p>Raskusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas: Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti sees²</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs määratakse 30 minutiga või kiiremini. Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p>Raskusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud: Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt</p> <p>Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud juhtumi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamise jätkata, võib Microsoft ööpäevaringse tegevuse taset alandada.

² AEM-i tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles.

Microsoft annab sündmusejärgse kokkuvõtte kõigist juhtumitest, mis avati reaktiivse toe perioodil, ja tagab, et need juhtumid saavad lahendatud.

Office 365 tehnomeeskonna otseabi

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

Arendaja tugi

Arendaja tugi: pakub Microsofti platvormidel rakendusi loovatele, juurutavatele ja toetavatele arendajatele tehnilist tuge, mis põhineb põhjalikel teadmistel tootest ja pilvest ning seda rakenduse arenduse kogu elutsükli jooksul. Arendaja tugi pakub igakülgselt tuge, pakkudes klientidele pilve arhitektuuri, haavatavuse hindamisi, ALM/DevOps lahendusi, turvalisuse väljatöötamise elutsükli, koodi analüüsi, jõudlust ja jälgimist, rakenduse kaasajastamist, „asjade interneti“ (IoT) juurutamist ja haldamist, koolitust ning testimist. Arendaja tugi on saadaval lisatasu eest.

GitHubi tehnomeeskonna otseabi

GitHubi tehnomeeskonna otseabi: annab klientidele eelisjuurdepääsu neile määratud Githubi tugiteenuste meeskonnale ja nimeliselt määratud Githubi töökindlust tagavale kliendiinsenerile (CRE). Lisaks on GitHubi tehnomeeskonna otseabi pakkumise osaks kvartaliülevaated, muuhulgas süsteemi seisundi kontrollil ja piletite analüüsil põhinevad ennetavad juhised.

Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus

Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus: pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest ja võrguteenustest koostatud komplektille, mis kuulub teie töökäigus määratud ülitähtsasse äri lahendusse. Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus (SfMC) pakub tugiteenuste kohandatud programmi, on saadaval lisatasu eest ja on määratud teie töökäigus viidatud lisas. SfMC teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsofti koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsofti koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse SfMC teenuste tugi samal kuupäeval.

Azure'i tehnomeeskonna otseabi

Azure'i tehnomeeskonna otseabi: Azure'i tehnomeeskonna otseabi (AED) pakub täiustatud tugiteenust kliendi Microsoft Azure'i tootmiskeskonna põhiprotsessidele, sealhulgas prioriteetset juurdepääsu otse Azure'i teenuste tehnomeeskonnale.

AED eesmärk on lühendada kliendi tellitud Azure'i teenuste tasuvusaega sellega, et AED osaleb tehniliste põhiprotsesside korraldamisel ning toob kaasa tugevad tehnilised oskused ja süvateadmised kliendi kohta. See võimaldab AED-l tehnilistes küsimustes kliendi eest seista ning jagada kliendi jaoks kohandatud kogemusi tehnilistele äri vajadustele paremaks vastamiseks.

Täiustatud tugiteenused on saadaval ainult nende ressursiidentifikaatorite jaoks, mis on seotud registreeritud tellimus(t)ega ning on kirjeldatud ja määratud töökäigus viidatud lisas. AED teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft koondtugiteenuste leping ja Azure'i kiire reageerimise teenuse leping. Kui teie Microsofti koondtugiteenuste leping või Azure'i kiire reageerimise teenuse leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse AED teenuse tugi samal kuupäeval.

Täiustatud küberturvalisuse lahendused

Täiustatud küberturbelahendustega osutatakse spetsiaalset küberturbega seotud abi nii reaktiivselt kui ka ennetavalt („Küberturbe tugiteenused“). Need teenused aitavad vähendada sihitud küberrünnakute ohtu ning olla valmis turbega seotud kriisiolukordadeks või uurida ja ohjata aktiivset turvariket. Lisateavet küberturbe tugiteenuste kohta võite saada kontohaldurilt (CSAM).

Küberturbe tugiteenuseid saab osta ühe või mitme eelmääratud alloleva pakkumise põhjal. Tunniplokkide kujul müüdü eelmääratud pakkumise puhul arvestatakse küberturbe tugiteenuse tunnid ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

Küberturbe tugiteenused on kas ennetavad või reaktiivsed. Olenemata ennetava küberturvalisuse tugilahenduse ostmise viisist eraldatakse, prioriseeritakse ja määratakse ressursse poolte kokkuleppel koostöö alustamise koosolekul ning need dokumenteeritakse osana teenuse osutamise kavast.

Teenusepõhised tingimused ja piirangud

- Küberturbe tugiteenuste jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsoft koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse küberturbe tugiteenused samal kuupäeval.
- Kõigi küberturbe tugiteenuste kestus on vähemalt viis (5) päeva, erandiks on turvakriisile reageerimise harjutuse „Töötuba – Turvakriis ja sellele reageerimise harjutus“, mis kestab kolm (3) päeva, ja „Ühepäevane küberintsidendile reageerimise kaugõppus“, mis on ühepäevane 32-tunnine teenus. Teenuse osutamise lõpuleviimiseks võib vaja minna lisapäevi. Microsoft töötab koos kliendiga ostetavate lisapäevade arvu määramiseks viie (5) päeva suuruste sammudega (kaheksa (8) tundi päevas).
- Küberturbe tugiteenused on saadaval tööajal (kl 8.00 kuni 17.00, v.a pühad ja nädalavahetused).
- Küberturbe tugiteenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- Küberturbe tugiteenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.
- Küberturbe tugiteenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.
- Küberturbe tugiteenuseid osutatakse üksnes inglise keeles.
- Microsoft kasutab suutlikkust ründetegevuse esinemise uurimiseks kliendi lõpp-punktides, kasutades allpool kirjeldatud vahendeid (kaasa arvatud Microsofti ettevõttesisesed süsteemid). Microsofti suutlikkus kliendi eesmärkide saavutamiseks sõltub sellest, kas klient kasutab neid vahendeid asjakohaselt ja täielikult. Teenuse osutamise ajal leitud teave võib kaasa tuua vajaduse lisavahendite järele.

Küberturbe tugiteenuseid osutatakse Microsofti tugiteenuste meeskonna vahenditest, mis võivad hõlmata järgmist:

- koondtugiteenuste kontohaldur (CSAM);
- Microsofti turvaekspertide meeskond („insenerid“), kellel on süvateadmised küberturvalisuse ja küberintsidentidele reageerimise alal;
- Microsofti spetsialiseeritud kliendiinsenerid erandlikel asjaoludel, kui võib vaja minna erioskusi.

Kaasamise juhised:

- Reaktiivsete stsenaariumide korral:
 - o Avada reaktiivse toe juhtum veebiportaalide või telefoni kaudu, märkides ära võimaliku turvaintsidenti
 - o Tehakse esmane uurimine ja vajadusel võidakse soovitada keskkonna täielikku uurimist.
 - o Sõltuvalt küberintsidenti iseloomust kasutab Microsoft reaktiivsete teenuste lõpuleviimiseks mitmesuguseid strateegiaid ja meetodeid. Uurimise alustamisel peab Microsoft kliendiga nõu ja määratleb esmased eesmärgid, pärast seda arutatakse kogu teenuse osutamise jooksul regulaarselt eesmärkide ning muude uurimisotsuste täiendamist. Klient teeb kõik olulised otsused uurimisstrateegia kohta. Microsofti reaktiivsed teenused võivad hõlmata allolevas tabelis toodud Microsofti tehtavaid toiminguid, kuid klient võtab teadmiseks ja on nõus, et reaktiivsete teenuste osutamisel võib Microsofti kliendi abistamiseks võimaliku turvaintsidenti uurimisel oma lähenemisviisi kohasel viisil muuta:

Teenus	Kõrgema taseme ulatus („lepingu ulatuses olevad valdkonnad“)
Küberintsidendile reageerimine	Ettevõttes kasutatavate Windowsi keskkondade reaktiivne kauguurimine küberintsidenti järel. Hindamine hõlmab tööjaamu, servereid ja

	<p>domeenikontrollereid, aga ka Linuxi keskkondi teenust osutava meeskonna äranägemisel.</p> <p>Hindamisel tehakse järgmist:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ohujaht ja huvipakkuvate masinate ekspertiis• Kahtlaste failide pöördprojekteerimine• Kohandatud ohuluure• Active Directory turvakonfiguratsiooni hindamine• Ründe tõkestamise juhised aktiivründe stsenaariumides, kui need on asjakohased <ul style="list-style-type: none">• On saadaval ka „Ühepäevane küberintsidendile reageerimise kaugõppus“, mis on ühepäevane teenus, millel on samasugune ulatus ja tegevused, hõlmab sama neljainimeselist meeskonda ja kestab ainult kaheksa tundi. Saab osta ette ja kasutada vajadusel.• <i>Märkus: Kohapealne tugi on saadaval, kui klient ostab „Küberintsidendile kohapealse reageerimise teenuse“, ning see sõltub ressurside kättesaadavusest.</i>
Office 365 – juhtumitele reageerimine	<p>Office 365/Azure AD (AAD) keskkondade reaktiivne kauguring turvaintsidendi järel, mis hõlmab üht O365 rentnikku.</p> <p>Hindamisel tehakse järgmist:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kahtlustatavate kasutajate ja potentsiaalselt murtud kontode uurimine• O365 teenuste oluliste andmepunktide uurimine• O365 arhitektuuri turvakomponentide hindamine• Riskijuhtimissoovitused O365 teenuste kaitseks• Kõrge riskitasemega kasutajate kohandatud ohuprofiil• Ründe tõkestamise juhised aktiivründe stsenaariumides, kui need on asjakohased
Küberturvalisuse valdkonna tegevused Teenus	<p>Turberikete ennetav kaughindamine ja riskiseisundi ülevaade. Hindamine hõlmab tööjaamu, servereid ja domeenikontrollereid, mida toetavad Defender for Endpoint (MDE) ja Defender for Identity (MDI).</p> <p>Hindamisel tehakse järgmist:</p> <ul style="list-style-type: none">• Huvipakkuvate masinate piiratud ekspertiis• Kahtlaste failide analüüs• Kohandatud ohuluure• Active Directory turvakonfiguratsiooni hindamine
Töötuba – turvakriisidele reageerimise harjutus	<p>Ennetav kaugtöötuba, mis annab kolm (3) päeva interaktiivset õppimiskogemust turvakriiside mõistmiseks ning turvaintsidendidele reageerimiseks.</p>

Tulemid

„Töötuba – Turvakriis ja sellele reageerimise harjutus“ jaoks:

- Osaleja digitaalne töövihik

Kõikide teiste teenuste osutamisel:

- Nõudmisel teenust osutava meeskonna poolt ettevalmistatud kokkuvõtliku dokumendi PowerPointi vormingus, mis koondab põhilised uurimisleiud ja võib hõlmata riskihinnangut ja/või heastamissoovitusi.
- Esitlus kliendile, kus sõnaliselt edastatakse kokkuvõttedokumendis kirjeldatud punktid.
- Kui see on tehniliselt võimalik ning on olemas toetavad andmed, ajalist kulgu kirjeldav dokument, milles on identifitseeritud ja dokumenteeritud teenuse osutamise ajal analüüsitud asjakohaste tugiandmete ja failide asukohad.

Teenuste „Küberintsidendile reageerimine“ ja „Küberturbeteenused“ osutamise käigus valmistatakse ette ka järgmised materjalid:

- Microsoft PowerBI töölaud, millel on näidatud tehniline teave leidude kohta, välja arvatud harvadel juhtudel, kui see pole tehnilistel põhjustel võimalik.

Tulemused (nagu ülal määratletud) edastatakse kümne (10) kalendripäeva jooksul pärast küberintsidendile reageerimise teenuse osutamise järelduste tegemist, välja arvatud juhul, kui klient otsustab tulemusi mitte aktsepteerida. Klient otsus tulemusi mitte aktsepteerida pole ühelgi juhul Microsofti süü ning Microsofti mis tahes kohustus nimetatud tulemus(t)e edastamiseks lõpeb 10 päeva pärast viimast teenuseosutamise päeva, välja arvatud juhul, kui Microsoft ja klient on vastastikku teisiti kokku leppinud.

Lepingu ulatusest välja jäävad teenused

Microsoft osutab küberturbe tugiteenuseid professionaalse hoole ja oskusega, kuid lepingus ei ole ühtki tagatist, et küberturbe tugiteenuste osutamisel tuvastatakse või identifitseeritakse kõik turbe või võrguga seotud ohud, nõrkused või sissetungid, dekrüpteeritakse või taastatakse andmed või taastatakse kliendi süsteemi toimimise või juhtimise juhul, kui on toimunud volitamata juurdepääs või juhtimise ülevõtmine. Kõik valdkonnad, mis pole selgesõnaliselt esitatud punktis „Lepingu ulatuses olevad valdkonnad“, jäävad lepingu ulatusest välja. Küberturbe tugiteenuste lepingu ulatusest jäävad muuhulgas välja:

- Võrguseadmete analüüs
- Pärandoperatsioonisüsteeme (toetuseta) kasutatavate lõppseadmete terviklik analüüs
- Tugi krüpteeritud failide või hostide dekrüpteerimiseks, sealhulgas kohandatud dekrüptijate üleandmine
- Ründaja andmete, sealhulgas tema identiteedi, motiivide või päritolu kindlakstegemine
- Microsofti või mitte-Microsofti tootelitsentsid (välja arvatud prooviversioonide korral, kui need on saadaval)
- Analüüsiks kasutatav riistvara
- Pidev turvaseire, seire pärast töökäsu täitmist ja/või seire väljaspool standardset tööaega ehk 8.00 kuni 17.00 Vaikse ookeani standardaja (PST) (või muu vastastikku kokkulepitud vööndiaja) järgi.
- Lähtekoodi läbivaatamine
- IT-süsteemide tehniline ja/või arhitektuurne disain

- Abistamine või toetamine kohtuvaidlustes, sealhulgas ekspertide tunnistuste andmine või ükskõik milline töö, mis on vajalik õigusliku vastuvõetavust tagavate tõendamisnõuete täitmiseks
- Ärirakenduse turvalisus
- Üksikprojektide juhtimine
- Testimistoimingud
- Varade tuvastamine ja inventuur
- Infopäringute või pakkumiskutsete ettevalmistamine teenuse osutamise käigus vajalikuks osutunud üksikute projektialgatuste raames
- Ükskõik millised reguleeritud teenused või toimingud. Microsoft ei ole üheski riigis, osariigis ega provintsis litsentseeritud ega sertifitseeritud eraõigusliku uurijana, õigusnõustajana ega audiitorina ning pole valmis osutama erilitsentse nõudvaid reguleeritud uurimis-, õigusnõustamis-, auditeerimis- või inseneriteenuseid.
- Töö nädalavahetusel, välja arvatud juhul, kui selle on ette näinud ja heaks kiitnud teenust osutavate inseneride juht

Kliendi kohustused

- Ainult pilvekeskkonnas kasutatavate Azure AD kontode, millel on üldadministraatori õigused, loomine vastavalt vajadusele.
- Toimiv lahendus, küberintsidendile reageerimise teenuse osutamiseks vajalike vahendite (nt SCCM, Active Directory GPO jt) kaugkasutuseks.
- Microsofti küberturbe tugiteenuste meeskonna poolt näidatud ja üleantud eriotstarbeliste analüütikavahendite kasutuselevõtt. Iga vastava teenuse osutamiseks vajalikud vahendid määratleb teenust osutav meeskond ja klient (1) korraldab testimise, mis tagab, et need vahendid ei halvenda kliendi ühegi seadme töökindlust ega kättesaadavust, ning (2) installib need vahendid Microsofti poolt ettenähtud ulatuses.
- Kliendid peaksid sõltumatult kontrollima, kas nende kindlustusleping (kui see on asjakohane) hõlmab ka Microsofti küberturbe tugiteenuseid.
- Kui klient nõuab, et küberturbe tugiteenuseid tuleb osutada kliendi tootmiskeskonnas või tootmisandmetega, siis enne seda, kui Microsoft alustab tööd selles keskkonnas ja/või nende andmetega, peab klient (1) andma Microsoftile piisavad juhised ja kliendi järelevalvehahendid selle keskkonna ja/või andmetega töötamiseks ning (2) tagama, et tal on keskkonna ja/või andmete toimiv varukoopia.
- Turvaintsidendile reageerijate täielik võimestamine, nii et nad saavad standardeeskirjadele põhinevaid ekspertiisiprotsesse ja -toiminguid teha täies ulatuses, nii et neid ei sega kolmandad osapooled (nt teised küberintsidentidele reageerimise teenuse osutajad). Kui klient ei suuda Microsofti töö tegemiseks täielikult võimestada, võib kaasa tuua viivituse teenuse osutamisel või puudulikud tulemused.
- Turvakriisile reageerimise harjutuse või ükskõik millise muu küberturbe reageerimisteenuse korral nõustub klient, et kõiki selle harjutuse tulemusena saadud materjale, tulemusi ja andmeid käsitletakse konfidentsiaalse teabena, mida kasutatakse üksnes kliendi ettevõtte sisemisteks vajadusteks ja mida ilma Microsofti eelneva kirjaliku nõusolekuta ei levitata, näidata ega anta ühelgi muul viisil üle ükskõik millisele kolmandale osapoolale. Lisaks ei tohi klient muuta, eemaldada ega varjata ühtki nimetatud materjaliga kaasnevat teatist, sealhulgas teatisi intellektuaalomandi õiguste kohta.

2.4 Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenuste ülevaade

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

- **Host:** see on tugiteenuste asukoht, kus olete Microsofti koondtugiteenused oma töökäsus tellinud.
- **Päriivool:** see on tugiteenuse asukoht, mis on nimetatud teie töökäsus Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste saamiseks, kuid pole hosti asukoht, ning teil on õigus saada teenuseid, mis olete selle asukoha jaoks ostnud.

Ostmine

USSD kirjeldab saadaolevaid mitme riigi tugiteenuseid. Konkreetsed teenused seotud kogused (kui asjakohane) on loetletud seotud töökäsul tugiteenuste asukoha kaupa.

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

- **Põhipaketi teenused:** kui pole just teisiti toodud, on põhipaketi teenused (tähistatud tingmärgiga „✓”) saadaval teie nimetatud tugiteenuste asukohtadele või neile tugiteenuste asukohtadele, millele on host teenuseid hosti töökäsus jaotanud.
- **Reaktiivsed teenused:** Reaktiivseid teenuseid võidakse pakkuda kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha.
- **Teenuste osutamise haldus (SDM):** nagu nimetatud teie töökäsus, võidakse SDM-teenuseid osutada nimetatud hostile ja selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le. Teie põhipaketis sisalduvate SDM-teenuste kättesaadavust jaotab host ja seda haldab hosti kontohaldur. SDM-teenuste osutamine toimub ainult hosti asukoha tööpäeva jooksul. Täiendavad SDM-teenused võivad olla vajalikud, kui osta lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi.
 - **Täiendavad SDM-teenused:** täiendavaid SDM-ressursse võib osta hosti või selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, nagu on nimetatud töökäsus, ja neid osutatakse nimetatud tugiteenuste asukohas. Sõltub ressursside kättesaadavusest ja eeltoodust.

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

- **Ennetavad teenused**
 - Võimalik, et teile pakutakse ennetavaid teenuseid ja nende kogused loetletakse teie töökäsus ning need on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le,
 - Maksueranditega asukohtades osutatavad ennetavad teenused tuuakse välja vastava lepingu põhjal koostatud töökäsus.
- **Hooldusteenused – põhjuse analüüs:** ostetud teenused on saadaval nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de) personalile.

- **Tugitehnoloogia nõustaja (STA):** STA teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides) ning need olenevad ressurside kättesaadavusest.
- **Tõhustatud teenused ja lahendused:** kõiki tõhustatud teenuseid ja lahendusi võib osta kasutamiseks hosti või selle alla kuuluva(te)s tugiteenuste asukoh(t)a(de)s. Sõltub kättesaadavusest. Kehtida võivad muud piirangud.
- Muud ostetud ennetavad teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.

Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused

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

- Võime lubada töötajatel, kes ei tööta teie tugiteenuste asukoh(t)a(de)s, osaleda ennetavates kaugteenustes, mis on ostetud hostile või selle alla kuuluvale tugiteenuste asukohale ning nimetatud töökäsus. Sellist osalemist lubatakse Microsofti äranägemisel.
- Ennetavaid krediite saab vahetada ainult hosti ja selle alla kuuluvate tugiteenuste asukohtade vahel, mis on loetletud teie töökäsus, pidades kinni järgmistest eranditest. Kõikide vahetuste puhul kehtivad vastavates tugiteenuste asukohtades parajasti kehtivad valuutakursid ja ennetavate krediitide hinnad. Praeguseid hindu saate küsida oma Microsofti teenuste esindajalt. Kõik vahetused, mille puhul oleks tulemuseks murdosalised ennetavad krediidid, ümardatakse lähima täisarvuni. Ennetavaid krediite ei saa vahetada erandriikidega.
- Klient vastutab ainsana mis tahes maksukohustuste eest, mis võivad tekkida ostetud tugiteenuste levitamise või vahetamisega hosti ja selle alla kuuluva(te) tugiteenuste asukoh(t)a(de) vahel.
- Töökäsu kehtivuse ajal tehtud teenuste muudatused või vahetamised võivad nõuda kirjalikke kokkuleppeid.
- **Arvelduse konsolideerimine:** kui pole just teisiti toodud, väljastatakse tasumisele kuuluva summa kohta üks arve, mis sisaldab kõiki teenuseid kõigi tugiteenuste asukohtade kohta, mis on toodud teie töökäsus. Arvestatud maksud põhinevad Microsofti allkirjaõigusega isiku hinnangul ja teie hosti asukohal. Klient vastutab ainsana mis tahes täiendavate maksukohustuste eest.
- **Arvelduse konsolideerimise erandid:** teenustel, mis on ostetud osutamiseks India Vabariigis, Hiina Rahvavabariigis, Hiina Vabariigis (Taiwanis), Hiina Vabariigis (Hongkong), Korea Vabariigis ja Austraalias (**kõik need on erandriigid**) peab olema eraldi töökäsk, mis loetleb teenused, mida osutatakse vastavas tugiteenuste asukohas. Teenuste eest esitatakse arve vastavale tugiteenuste asukohale ja see sisaldab kõiki kohaldatavaid kohalikke makse.

2.5 Lisatingimused

Microsoft Unifiedi tugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsus nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. Kõiki teisi teenuseid osutatakse ka Microsofti teenuste pakkumise asukohas räägitavas keeles või inglise keeles, kui me pole kirjalikult teisiti kokku leppinud.

- Pakume tuge kõigile kaubandusvõrgus müüdavatele ja üldsusele saadaolevatele Microsofti tarkvara- ning võrguteenuste toodetele, mis olete ostnud vastavalt litsentsidele, lepingutele ja/või arvelduskonto ID-le, mis on toodud teie töökäsu lisas A ning nimetatud tootetingimustes, mida avaldab Microsoft aeg-ajalt veebis aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil), välja arvatud juhul, kui töökäsus või käesolevas Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste kirjelduse lisas on teisiti välja toodud, või kui see konkreetselt välistatud teie veebitoe portaalis aadressil <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Väljalaske-eelsete ja beetatoodete tuge ei osutata, v.a juhul, kui manustatud lisas on teisiti nimetatud.
- Kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusajal.
- Teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
- Teie nõudmisel võime pääseda teie süsteemile probleemide analüüsimiseks juurde kaugühendusega. Meie töötajad sisenevad vaid süsteemidesse, mille kasutamiseks olete andnud loa. Kaugühenduse kaudu abi saamiseks peate andma meile vastava juurdepääsuvõimaluse ja vajaliku varustuse.
- Mõned teenused võivad nõuda meilt teie kliendiandmete salvestamist, töötlemist ja nendele juurdepääsemist. Kui me seda teeme, siis kasutame Microsofti heakskiidetud tehnoloogiaid, mis on kooskõlas meie andmekaitse eeskirjade ja protsessidega. Kui soovite, et kasutaksime Microsofti heakskiitmata tehnoloogiaid, mõistate ja nõustute, et vastutate ainuisikuliselt teie kliendiandmete terviklikkuse ja turvalisuse eest ning Microsoft ei vastuta Microsofti heakskiitmata tehnoloogiate kasutamisega seonduva eest.
- Kui taotlete varem plaani võetud teenuse tühistamist, võib Microsoft esitada arve tühistamise tasu eest summas kuni 100% teenuse hinnast, kui tühistamine või ümberplaanimine toimus vähem kui 14 päeva enne teenuse osutamise esimest päeva.
- Täiendavaid teenuseid ostes võime me pakkumise hõlbustamiseks nõuda teenuste osutamise halduse lisamist.
- Kui tellisite üht tüüpi teenuse ja soovite vahetada selle teist tüüpi teenuse vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- Kõik lisateenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Lisateabe saamiseks pöörduge teenuse osutamise ressursi poole.
- Nõustute, et ainuke mitte-Microsoftile kuuluv kood, mille juurdepääsu te meile annate, kuulub teile.
- Teenused võivad hõlmata teenuste projektitulemeid, nõuandeid ja juhtnööre, mis on seotud teie või Microsofti omanduses oleva koodiga või otsest muude tugiteenuste osutamisest.
- Reaktiivsete teenuste pakkumisel ei paku Microsoft mingisugust muud koodi peale näidiskoodi.
- Klient võtab enda kanda kogu vastutuse ja riskid, mis on seotud mis tahes koodi juurutamise ja hooldamisega, mis antakse tugiteenuste osutamise käigus.

- Ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
- Te ei tohi teenuseid oma klientidele edastada.
- Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.
- GitHubi tugiteenuseid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütaretevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi tugiteenustele GitHubi privaatsusavaldust, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_privacy ja GitHubi andmekaitse- ja turvalisuspoliitikat, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_dpa.
- Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

2.6 Teie kohustused

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

- Te määrate nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie meeskonna juhtimise eest ja haldab kõiki teie tugiteenuseid ning ettevõttesiseseid protsesse seoses tugiteenuste juhtumite taotluste meile esitamisega.
- Kui ostsite mitme riigi tugiteenuseid, peate määrama oma hosti tugiteenuste asukohale nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie kohaliku meeskonna juhtimise ja kõigi teie kohalike tugiteenuste haldamise ning ettevõttesiseste protsesside eest seoses juhtumitega seotud teenusetaotluste meile esitamisega. Ja võite olla kohustatud määrama nimelised tugiteenuste administraatorid ka muudes tugiteenuste asukohtades.
- Saate määrata, vastavalt vajadusele, nimelised reaktiivse toe kontaktisikud, kes vastutavad Microsofti toe veebilehe või telefoni teel toe taotluste esitamise eest. Ka teie pilvepõhiste teenuste administraatorid võivad asjakohaste toega seotud portaalide kaudu pilveteenuse toe taotlusi esitada.
- Veebiteenuste toe taotluste korral peavad teie pilvepõhiste teenuste pilvehaldurid esitama toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.
- Teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivsetel tugikontaktidel olema põhiteadmised esinenud probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda, et aidata Microsofti probleemituvastuse ja prioriseerimisega. Ühtlasi peaks vastavatel kontaktisikutel olema teadmised kehtiva toega Microsofti toodete ja teie Microsofti keskkonna kohta, et aidata lahendada süsteemiprobleeme ja aidata Microsoftil teenusetaotlusi analüüsida ning lahendada.
- Teenusetaotluse esitamisel võidakse teie reaktiivseid tugikontakte paluda probleem ise määrata ja lahendada, kui me seda palume. See võib hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
- Nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenustega.
- Nõustute teavitama meid teie töökäsus määratud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.

- Teie vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläinud või muudetud failide taastamise eest. Samuti vastutate protseduuride kasutuselevõtmise eest, mis on vajalikud teie tarkvara ja andmete kaitsmiseks lubamatu juurdepääsu eest.
- Nõustute võimalusel vastama kliendirahulolu küsitlustele, mida võime teenustega seoses aegajalt läbi viia.
- Nõustute tasuma teie töötajate või alltöövõtjate reisikulud ja muud kulud.
- Olenevalt teie ostetud teenusest võib teenuste osutamise ressursid paluda teil täita ka muid kohustusi.
- Kasutades osana sellest toest pilveteenuseid, peab teil vastava võrguteenuse jaoks olema olemasolev tellimus või andmeplaan või te peate selle ostma.
- Nõustute esitama ennetavate teenuste ning täiustatud teenuste ja lahenduste taotlusi koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva jooksul enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
- Nõustute vajaduse järgi pakkuma meie teenuste osutamise meeskonnale, kes peavad teie asukohas töötama, asjakohast telefoniühendust ja kiiret internetiühendust ning juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.

© 2023 Microsoft Corporation. Kõik õigused kaitstud. Nende materjalide mis tahes kasutamine või levitamine on ilma ettevõtte Microsoft Corp. selgesõnalise loata rangelt keelatud.

Microsoft ja Windows on mõlemad Microsoft Corporationi registreeritud kaubamärgid Ameerika Ühendriikides ja/või muudes riikides.

Siin nimetatud tegelike ettevõtete ja toodete nimed võivad olla vastavate omanike kaubamärgid.