

Microsoft Unified Enterprise Support Services Description (USSD)

אוקטובר 2021

תוכן העניינים

3	אודות מסמך זה	1
4	שירותי תמיכה	2
4	2.1 כיצד לרכוש	
5	2.2 תיאור השירותים	
5	שירותים פרואקטיביים	
8	שירותים ריאקטיביים	
12	ניהול אספקת השירות	
13	2.3 שירותים ופתרונות מורחבים	
13	Designated Support Engineering	
14	תגובה מהירה	
15	ניהול אירועי Azure	
16	Office 365 Engineering Direct	
16	Developer Support (תמיכה במפתחים)	
16	Support for Mission Critical	
17	2.4 תמיכה במדינות מרובות	
17	סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות	
17	כיצד לרכוש	
18	תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות	
18	2.5 תנאים והתניות נוספים	
20	2.6 תחומי האחריות שלך	

1 אודות מסמך זה

תיאור שירותי Microsoft Unified Enterprise Support מספק מידע על שירותי התמיכה הזמינים לרכישה מ-Microsoft.

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

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

2 שירותי תמיכה

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

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

2.1 כיצד לרכוש

שירותי התמיכה זמינים כחבילה בסיסית, עם שירותים נוספים ופתרונות ושירותים מורחבים הזמינים לרכישה במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים, שמפורט בהזמנת העבודה של Enterprise Services, כמתואר להלן.

פריט	תיאור
חבילת בסיס	שילוב של שירותי ניהול אספקה לשירותים פרואקטיביים וריאקטיביים, לתמיכה במוצרים ו/או השירותים המקוונים של Microsoft הנמצאים בשימוש בארגון. חלק מחבילת הבסיס שלך כולל מענק Flex* שבו ניתן להשתמש כדי להוסיף שירותים פרואקטיביים (המסומנים ב- "+"), שירותים ופתרונות מורחבים ו/או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית לחבילת הבסיס שלך. השירותים הכלולים בחבילת הבסיס מסומנים באמצעות "✓" לכל אורך סעיף זה.
שירותים נוספים	שירותי תמיכה נוספים, לרבות שירותים פרואקטיביים, זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לכל אורך הסעיף הנוכחי.
שירותים ופתרונות מורחבים	שירותי תמיכה המכסים מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT ספציפית של לקוח זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
תמיכה במדינות מרובות	תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך.
<p>*מענק Flex הוא חלק גמיש במחיר המחירון של החבילה הבסיסית שלך שניתן להחילו על רכישת שירותים פרואקטיביים, שירותים ופתרונות מורחבים, נקודות זכות פרואקטיביות או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית בזמן רכישת השירותים. הנציג שלך ב-Microsoft יספק לך את החלק מתוך מחיר המחירון של חבילת הבסיס הזמין לשימוש כמענק Flex. התנאים הבאים חלים על הקצאת מענק Flex שלך:</p> <ul style="list-style-type: none"> • אפשר להחיל עד 20% ממענק ה-Flex שלך, או סכום של 50,000 דולר, הגבוה מביניהם, על רכישת נקודות זכות פרואקטיביות או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית. • מענק Flex מוקצה על בסיס שנתי, ויש להשתמש בכל השירותים שעליהם יושם מענק Flex במהלך התקופה השנתית הרלוונטית. • מענק Flex אינו יכול לשמש עבור שירותי ניהול אספקת שירותים, כמוגדר במסמך זה. • יש להקצות את כל מענק ה-Flex הזמין עד מועד ביצוע החוזה, אחרת הוא יאבד. 	

2.2 תיאור השירותים

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

שירותים פרואקטיביים

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

שירותי תכנון

שירותי תכנון מספקים הערכות וביקורות לגבי סביבת התשתית, הנתונים, האפליקציות והאבטחה שלך, כדי לסייע לך בתכנון התיקון, השדרוג, ההעברה, הפריסה או הטמעת הפתרון, בהתבסס על התוצאות הרצויות לך.

תכנון	סוגים של שירותי תכנון
+	הוכחת רעיון

+ - שירות נוסף שניתן לרכוש

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

שירותי הטמעה

שירותי הטמעה מספקים מומחיות טכנית ומומחיות בניהול פרויקטים כדי להאיץ תכנון, פריסה, העברה, שדרוג והטמעה של פתרונות טכנולוגיה של Microsoft.

תכנון	סוגים של שירותי הטמעה
+	שירותים לקליטת משתמשים חדשים

+ - שירות נוסף שניתן לרכוש.

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

שירותי תחזוקה

שירותי תחזוקה מסייעים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם ניתנים בדרך כלל לפני אספקת השירות כדי להבטיח את זמינות המשאבים.

תכנון	סוגים של שירותי תחזוקה
✓	הערכה לפי דרישה
+	תוכנית הערכה
+	הערכה לא מקוונת
+	ניטור פרואקטיבי

תכנון	סוגים של שירותי תחזוקה
+	תכניות תפעול פרואקטיביות (POP)
+	תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service)

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

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

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

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

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

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

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

שירותי מיטוב

שירותי מיטוב מתמקדים ביעדים של ניצול מיטבי של השקעת הלקוח בטכנולוגיה. שירותים אלה עשויים לכלול ניהול מרחוק של שירותי ענן, ממטבים את הטמעת יכולות המוצרים של Microsoft על-ידי משתמשי קצה, ומבטיחים אבטחה ושמירה על זהות איתנות.

תכנון	סוגים של שירותי אופטימיזציה
+	שירותי הטמעה
+	שירותים המתמקדים בפיתוח
+	ניהול שירותי IT
+	שירותי אבטחה

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

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

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

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

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

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

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

שירותי הוראה

שירותי חינוך מספקים הדרכה שמסייעת לשפר את מיומנותיהם הטכניות והתפעוליות של אנשי הצוות, באמצעות הדרכה באתר, הדרכה מקוונת או הדרכה לפי דרישה.

תכנון	סוגים של שירותי חינוך
✓	הדרכה לפי דרישה
✓	שידורי אינטרנט
+	Chalk Talks
+	סדנאות

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

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

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

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

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

שירותים פרואקטיביים נוספים

תכנון	סוגים נוספים של שירותים פרואקטיביים
+	שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית (שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך)
+	יועץ טכנולוגיית תמיכה
+	מאיץ פרואקטיבי

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

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

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

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

תכנון	פעולות פרואקטיביות אחרות
+	נקודות זכות פרואקטיביות

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

שירותים ריאקטיביים

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

	סוגים של שירותים ריאקטיביים
✓	תמיכה באמצעות ייעוץ
✓	תמיכה בפתרון בעיות
✓	ניהול תמיכה ריאקטיבית

	סוגים של שירותים ריאקטיביים
✓	תמיכה מורחבת בתיקונים חמים
+	תמיכה באתר הלקוח
+	ניתוח סיבות בסיס
+	תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית
+	שירותי תמיכה באבטחת סייבר

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכשה.

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

תמיכה בפתרון בעיות: סיוע זה שנועד לפתרון בעיות עם תופעות ספציפיות שמופיעות בעת שימוש במוצרי Microsoft, כולל פתרון בעיה ספציפית, הודעת שגיאה או פונקציונליות שלא עובדת כהלכה עבור מוצרי Microsoft. ניתן ליזום אירועים בטלפון או באמצעות האינטרנט. בקשות לתמיכה עבור שירותים ומוצרים, שאינם כלולים בפורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטיים, מנהלים במסגרת פורטל השירותים המקוונים של מייקרוסופט.

הגדרות של דרשת חומרה וזמני התגובה הראשונית המוערכים של Microsoft מפורטים בטבלאות התגובה לאירועים שלהלן.

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

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

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב
<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע³</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>	<p>רכיבי Azure¹</p> <p>- תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות</p> <p>כל המוצרים והשירותים האחרים - תגובה לקריאה ראשונה בתוך שעה אחת או פחות</p> <p>משאב לטיפול במצבים קריטיים 2 מוקצה</p> <p>משאבים באתר הלקוח, לאחר 24 שעות, בהסכמת הלקוח</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע³</p> <p>הסלמה מהירה לצוותי המוצרים בתוך Microsoft</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דרגת חומרה 1</p> <p>השבתה של מערכת עסקית קריטית:</p> <p>עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים.</p> <p>נדרשת תגובה מיידית</p>
<p>הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע³</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות</p> <p>משאב לטיפול במצבים קריטיים 2 מוקצה</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע²</p>	<p>דרגת חומרה A</p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p> <p>נדרשת תגובה בתוך שעה אחת</p>
<p>הקצאת המשאבים המתאימים בהתאם למאמצים של Microsoft</p> <p>גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעותיים או פחות</p> <p>טיפול במהלך שעות העבודה בלבד⁴</p>	<p>דרגת חומרה B</p> <p>השפעה בינונית על העסק:</p> <p>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</p> <p>נדרשת תגובה בתוך שתי שעות עבודה⁶</p>
<p>פרטי קשר מדויקים של בעל האירוע</p> <p>תגובה בתוך 24 שעות</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות</p> <p>טיפול במהלך שעות העבודה בלבד⁴</p>	<p>דרגת חומרה C</p> <p>השפעה קלה על העסק:</p> <p>תפקוד בסיסי עם ליקויים קלים בשירותים או ללא ליקויים בכלל</p> <p>נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות עבודה⁶</p>

¹ זמן התגובה המצויין עבור רכיבי ה-Azure שלך אינו מכסה את Azure Communication, GitHub AE, Azure StorSimple, Azure China Cloud Services או את Billing & Subscription Management.

² משאבים לטיפול במצבים קריטיים מסייעים במציאת פתרון מיידי לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, הסלמה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום.

³ אנו עשויים להוריד את דרגת החומרה אם לא תוכל לספק את המשאבים ההולמים או את התגובות הנדרשות כדי לאפשר לנו להמשיך לטפל בפתרון הבעיה.

⁴ שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל-17:30 לפי השעון הסטנדרטי המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

ניהול תמיכה ריאקטיבית: ניהול תמיכה ריאקטיבית מאפשר מעקב אחר אירועי תמיכה במטרה להגיע לפתרון מהיר ולהבטיח מתן תמיכה באיכות גבוהה. ניהול אספקת השירות ישמש לניהול התמיכה הריאקטיבית של כל בקשות התמיכה.

בהתאם לטבלאות התגובות לאירועים שלעיל, עבור אירועים בחומרה C-1, B השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה עבור המשאב של Microsoft שיכול גם לספק עדכוני הסלמה לפי בקשה. עבור אירועים בדרגת חומרה 1-A, מופעל תהליך הסלמה משופר והוא מבוצע באופן אוטומטי. בשלב זה, משאב Microsoft שהוקצה מקבל אחריות להבטחת התקדמות טכנית מתמשכת על ידי מתן עדכונים שוטפים ותוכנית פעולה.

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

תמיכה מורחבת בתיקונים חמים: תמיכה מורחבת בתיקונים חמים מאפשרת לך לבקש תיקונים חמים שאינם קשורים לאבטחה עבור תוכנות Microsoft נבחרות שנכנסו לשלב התמיכה המורחבת במחזור החיים הקבוע, כמוגדר במסמך המדיניות שבכתובת <http://support.microsoft.com/lifecycle>. דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות:

- זמינות התמיכה המורחבת בתיקונים חמים מוגבלת למוצרים/משפחות המוצרים הבאים:

- אפליקציות: Office
- Dynamics: AX, CRM
- שרת: Exchange Server, SQL Server, System Center (למעט Configuration Manager), Windows Server
- מערכות: לקוח Windows, מערכות הפעלה מוטבעות של Windows

- למידע העדכני ביותר אודות זמינות תיקונים חמים שאינם עוסקים באבטחה עבור גרסאות מוצר ספציפיות, יש לעיין בהערות מחזור החיים של המוצר כאן.

- על אף שאנו עושים כל מאמץ סביר כדי להגיב לבקשותיך לתיקונים חמים שאינם קשורים לאבטחה, אתה מאשר כי ייתכנו מקרים שבהם לא נוכל ליצור או לספק תיקון חם.

- תיקונים חמים מיועדים לטפל בבעיה ספציפית ולא מתבצעת עבורם בדיקת רגרסיה.

- לא ניתן להפיץ את התיקונים החמים לגורמי צד שלישי שאינם מסונפים ללא אישור בכתב.

- זמני האספקה של תיקונים חמים לגירסאות שאינן באנגלית עשויים להשתנות, וייתכנו תשלומים עבור שירותי לוקליזציה.

- אנו לא נוסף לספק תכונות, פונקציות, עדכונים או שינויים בתכנון. אנו נטפל אך ורק בבעיות במוצרים נבחרים שגורמות לקריסתם, לאובדן נתונים או לחריגה מהותית אחרת כלשהי מהפונקציונליות המתועדת של המוצר.

תמיכה באתר הלקוח: תמיכה ריאקטיבית באתר הלקוח מספקת סיוע במיקום שלך. שירות זה כפוף לזמינות המשאבים של Microsoft וגורר תשלום נוסף לכל ביקור באתר הלקוח.

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

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

שירותי תמיכה באבטחת סייבר: מספקים סיוע מיוחד הקשור לאבטחת סייבר, הן במסגרת תרחישים ריאקטיביים והן במסגרת תרחישים פרואקטיביים ("שירותי אבטחת סייבר"). שירותים אלו עוזרים להפחית את הסיכון למתקפות סייבר ממוקדות, להתכונן טוב יותר למצבים של משברי אבטחה או לחקור ולהכיל פגיעה פעילה באבטחה. שירותי אבטחת סייבר מספקים תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, ועשויים להיות זמינים תמורת תשלום נוסף המוגדר בנספח המאוזכר בהזמנת העבודה שלך.

ניהול אספקת השירות

ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, אלא אם כן נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך. שירותי ניהול אספקה נוספים עשויים להתווסף בעת רכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל חשבונות הצלחת לקוח ייעודי. משאב ייעודי זה עשוי לפעול מרחוק או באתר הלקוח.

היקף ניהול אספקת השירות

שירותי ה-SDM הבאים הינם זמינים:

תכנון	סוגים של שירותי ניהול אספקת שירותים
✓	אפשר ארגון הלקוח
✓	הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft
✓	פיתוח התוכנית וניהולה
✓	קליטת משתמשים חדשים ל-Unified Enterprise Support
+	תוכנית הצלחת הענן
1✓	מפתח מנהל חשבונות הצלחת לקוח
✓	ניהול קשרי מנהלים
+	תוסף לניהול אספקת שירותים
+	ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

1✓ - שירותים נוספים שעשויים להיות מסופקים על-ידי Microsoft.

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

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

פיתוח התוכנית וניהולה: פעילויות שנועדו לתכנן, להציע, ולנהל את שירותי תמיכה שלך על פני הארגון כדי לסייע לך לממש ערך גדול יותר מהשקעותיך בטכנולוגיה ובשירותים של Microsoft. Microsoft עשויה להמליץ על מגוון שירותים המיועדים לסייע לך להגיע לתוצאות מפתח עסקיות וטכנולוגיות, תוך שימוש ביכולות הכלולות בחבילת הבסיס שלך, כמו גם בשירותים נוספים שאתה עשוי לרכוש.

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

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

מפתח מנהל חשבונות הצלחת לקוח: משאב תמיכה של Microsoft הממוקד בפיתוח שיספק ייעוץ והדרכה אסטרטגיים כדי להאיץ חדשות ולהניע יעילות לכל אורך מחזור החיים של פיתוח התוכנה. משאבים מוגבלים אלו עשויים להיות מוקצים על-ידי Microsoft ככל שהתנאים יאפשרו זאת.

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

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

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

2.3 שירותים ופתרונות מורחבים

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

שירות	תכנון
Designated Support Engineering	+
תגובה מהירה	+
ניהול אירועי Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Developer Support (תמיכה במפתחים)	+ ¹
Support for Mission Critical	+

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

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

Designated Support Engineering

Designated Support Engineering (DSE) (הנדסת תמיכה ייעודית): ניתן לרכוש שירותי DSE כהצעות מוגדרות מראש או כחבילה של שעות מותאמות אישית שניתן להשתמש בהן לאספקת שירותים פרואקטיביים הנכללים בהיקף העבודה המוזמן.

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

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

שירותי DSE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לסייע בהכרה שוטפת מעמיקה של הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, והגדרת התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך למיטוב הביצועים

- לתעד ולשתף עמך את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (למשל, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים)
 - לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול שלך כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים שלך של טכנולוגיות Microsoft
 - לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך
 - לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.
 - לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft
- ללא תלות באופן הרכישה של שירותי DSE, המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות שלך.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

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

תגובה מהירה

- תגובה מהירה:** שירות תגובה מהירה מספק תמיכה ריאקטיבית מואצת עבור שירותי הענן שלך על-ידי ניתוב של אירועי תמיכה למומחים טכניים ואספקה של נתיב הסלמה לצוותי תפעול של שירותי ענן, בהתאם לצורך.
- כדי לקבל שירותי תגובה מהירה עבור רכיבי Microsoft Azure, עליך לפתוח אירוע באמצעות פורטל שירותי הענן הרלוונטי. הבקשות שלך במסגרת התמיכה לפתרון בעיות ינותבו ישירות לתור תמיכה במסגרת תגובה מהירה, המאויש על-ידי צוות ייעודי של מהנדסים עם התמחות בשירותי ענן. על מנת שלצוות הזה יהיה יידע בסיסי על הפריסה שלך, עליך להעביר מסמכים על פריסה בסיסית של Azure וטופולוגיית מסד נתונים, כמו גם תוכניות לאיזון הקלום והעומס כאשר הדבר מתאפשר. אמנם אירועים יכולים להצריך משאבים מאנשי מקצוע בתמיכת מוצרים סטנדרטית, צוות התגובה המהירה נושא באחריות הראשית לאירועים 24x7x365.
- עבור רכיבי Azure, זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות מפורטים בטבלה שלהלן, ומחליפים את כל זמני התמיכה הצפויים במסגרת החבילה הבסיסית. התגובה המהירה אינה מכסה את Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, Azure Communication Services, GitHub AE, או Billing & Subscription Management, Universal Print, בסיס הניסוי עבור M365, או את Microsoft Mesh.
- רכישת התגובה המהירה כפופה לזמינות המשאב. אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות.

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	תגובה מהירה - חומרה ומצב
<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7¹</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24x7¹</p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft²</p> <p>הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דרגת חומרה 1</p> <p>השבתה של מערכת עסקית קריטית:</p> <p>עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים</p> <p>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</p> <p>נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</p>
		<p>דרגת חומרה A</p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה:</p> <p>עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p>

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

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

ניהול אירועי Azure

ניהול אירועי Azure של Microsoft ("AEM"): מספק תמיכה מורחבת לפני, אחרי ובמהלך אירועי לקוח קריטיים ("אירוע"). אירוע קריטי מוגדר כתקופה של השפעה עסקית גבוהה ו/או ביקוש שיא עבור הלקוח, הדורשים רמות גבוהות ביותר של זמינות שירותים וביצועם. יש לאשר אירועים עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לפחות 8 שבועות לפני האירוע.

AEM תומך באירועים המשתמשים בשירותי ליבה של Microsoft Azure. יש לשתף את פרטי הפתרון ואת סוג שירותי Azure שהוא ממנף עם צוות ה-AEM מספיק זמן מראש לפני האירוע עצמו, אך לא יאוחר מהתרחשות האירוע, כקלט עבור ההערכה.

כחלק מפעילויות טרום-האירוע, צוות ה-AEM:

- יערך את הפתרון שלך וילמד להכיר אותו
- יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות ועל היציבות
- יקבע את התוצאות הרצויות מנקודת מבט של יכולת התאוששות
- יפתח ויתחזק את תוכנית אספקת השירות עבור הפתרון

צוות התמיכה ב-AEM יספק רשימה של פעולות מומלצות ונדרשות לתיקון כל בעיה שעלולה להשפיע על זמינות הפתרון או על הביצועים ביום האירוע.

במהלך האירוע, צוות ה-AEM יהיה מודע לפרטי האירוע ויהיה מוכן לפתור בעיות המשפיעות על הפתרון.

תוכל לבקש תמיכה בפתרון בעיות עבור הפתרון שבועיים לפני האירוע, במהלך האירוע ושבוע אחד לאחר האירוע*.

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב
<p>עבור שירותי Azure, בקשות לשירותי ניהול אירועים צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, באמצעות תבנית מוגדרת מראש שצוינה על-ידי מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות, והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי תפעול הענן עבור שירותי Microsoft Azure כלשהם²</p> <p>מנהל לטיפול במצבים קריטיים מוקצה בתוך 30 דקות או פחות.</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24x7¹</p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר</p> <p>מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דרגת חומרה 1</p> <p>השבתה של מערכת עסקית קריטית: עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים</p> <p>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</p> <p>נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</p> <hr/> <p>דרגת חומרה A</p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p>

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

² שירותי התמיכה בפתרון בעיות AEM זמינים באנגלית בלבד

*תמיכה בפתרון בעיות שהוגשה לפני האירוע ולאחריו תטופל כדרגת חומרה B.

לאחר האירוע, תוכל לבקש ניתוח של סיבת הבסיס בכל אירועי דרגת חומרה 1 ודרגת חומרה A עבור הפתרון שלך. כאשר הדבר רלוונטי, אנו נספק המלצות לגבי האופן שבו ניתן למנוע את הבעיות בעתיד.

Office 365 Engineering Direct

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

Developer Support (תמיכה במפתחים)

Developer Support: מספק תמיכה פרואקטיבית מעמיקה יותר על בסיס ידע על הענן ועל המוצר, לכל אורך מחזור החיים של פיתוח האפליקציה עבור מפתחי הלקוח שיוצרים, פורסים ותומכים באפליקציות בפלטפורמה של Microsoft. תמיכת Developer Support מספקת תמיכה מקיפה המעניקה ללקוחות ארכיטקטורת ענן, הערכת פגיעויות, פתרונות ALM/DevOps, מחזורי חיים של פיתוח אבטחה, ביקורות קודים, ביצועים וניטור, מודרניזציה של אפליקציות, הטמעה של האינטרנט של הדברים (IoT) וניהול, כמו גם הדרכות ובדיקות. שירות Developer Support זמין תמורת תשלום נוסף.

Support for Mission Critical

Support for Mission Critical: שירות זה מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים הקריטיים למשימה שברשותך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה. שירות

Support for Mission Critical מספק תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין בתוספת תשלום ומוגדר בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

2.4 תמיכה במדינות מרובות

סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות

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

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

כיצד לרכוש

USSD זה מתאר את שירותי התמיכה הזמינים במדינות מרובות. השירותים הספציפיים והכמות הקשורה אליהם, אם רלוונטיים, יפורטו בהזמנת העבודה המקושרת אליהם לפי מיקום התמיכה.

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

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

- **שירותים ריאקטיביים:** ניתן לספק שירותים ריאקטיביים מרחוק למיקומים הכוללים את המארח ומיקומים שאינם המארח, למעט כמפורט להלן:

- **תמיכה באתר הלקוח:** שירותי תמיכה ריאקטיביים באתר הלקוח שנרכשו מראש יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה המוגדרים בהזמנת העבודה שלך, למעט במדינות מוחרגות.

- במהלך מצב של תמיכה בפיתרון בעיות ב"דרגת חומרה 1", ניתן לשלוח משאבי תמיכה באתר הלקוח שנרכשו מראש למיקומי תמיכה ייעודיים וכאלו שאינם ייעודיים.

- **ניהול אספקת השירות (DSM):** כפי שצוין בהזמנת העבודה שלך, ייתכן ש-SDM יסופק למיקום/מיקומים מוגדרים של תמיכה במארח ובמורד. הזמינות של שירותי SDM הכלולים בחבילת הבסיס שלך תוקצה על-ידי המארח ותנוהל על-ידי מנהל חשבונות הצלחת הלקוח. מסירת SDM תוגבל לשעות העבודה של מיקום המארח. שירותי SDM נוספים עשויים להידרש בעת רכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

- **SDM נוספים:** ניתן לרכוש משאבי SDM נוספים עבור מיקום/מיקומי תמיכה במארח או במורד, כפי שמצוין בהזמנת העבודה, והם יסופקו במיקום התמיכה הייעודי. בכפוף לזמינות המשאבים ולמצוין לעיל.

הזמינות של שירותים אופציונליים (אלה המסומנים ב-"+" בטבלאות התמיכה לעיל) היא כדלהלן:

- **שירותים פרואקטיביים**
 - אתה עשוי להיות זכאי לשירותים פרואקטיביים, שהכמות שלהם תופיע בהזמנת העבודה שלך ותהיה זמינה במיקום/מיקומי התמיכה המצוינים בהזמנת העבודה שלך, למעט המדינות המוחרגות.

- **שירותי תחזוקה – ניתוח סיבת הבסיס:** השירותים שנרכשו יהיו זמינים לצוות במיקום/מיקומי התמיכה המיועדים לכך.

- **יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירותי STA יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה המוגדרים בהזמנת העבודה שלך, למעט מדינות מוחרגות, והם כפופים לזמינות המשאבים.

- **שירותים ופתרונות מורחבים:** ניתן לרכוש את כל השירותים והפתרונות המורחבים לשימוש במיקומי תמיכה במארח או במורד. בכפוף לזמינות. ייתכן שיחולו הגבלות אחרות.

- שירותי תמיכה אחרים שנרכשו יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך.

תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות

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

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

2.5 תנאים והתניות נוספים

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

- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס מסופקים מרחוק למיקום/מיקומים של אנשי הקשר לתמיכה הייעודיים שלך. כל השירותים מסופקים מרחוק למיקומים שלך בארץ המפורטת בהזמנת העבודה, אלא אם צוין אחרת בכתב.
- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס ניתנים באנגלית, וכאשר הדבר זמין, ייתכן שיינתנו בשפתך. כל השירותים האחרים מסופקים בשפה המדוברת במיקום של שירותי Microsoft שמספק את השירותים או באנגלית, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.
- אנו מספקים תמיכה לכל הגרסאות של מוצרי התוכנה והשירותים המקוונים של Microsoft שפורסמו מסחרית וזמינים לציבור הרחב, אשר רכשת על בסיס רישומי הרישיון וההסכמים המוצהרים ו/או מזהה חשבון החיוב בנספח א' של הזמנת העבודה שלך ושמזוהים בתנאי המוצר המתפרסמים על-ידי Microsoft מעת לעת בדף <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר מחליף ש-Microsoft ציינה), למעט אם מוגדר אחרת בהזמנת עבודה, בנספח לתיאור Unified Enterprise Support Services זה, או מוחרג במפורש בפורטל לתמיכה המקוונת שלך הזמין בכתובת <http://serviceshub.microsoft.com>.
- לא מסופקת תמיכה עבור מוצרי קדם-הפצה או גרסאות ביתא של מוצרים, למעט אם צוין אחרת בנספח מצורף.
- כל השירותים, כולל שירותים נוספים כלשהם שנרכשו כחלק ובמהלך התקופה של הזמנת עבודה לתמיכה, יאבדו אם לא ינוצלו במהלך התקופה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא יירשמו מספיק משתתפים.

- נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו ייגשו רק למערכות שאושרו על-ידיך. כדי לנצל את הסיוע באמצעות חיבור מרחוק, עליך לספק לנו גישה מתאימה ואת הציוד הנדרש.
- שירותים מסוימים עשויים לחייב אותנו לאחסן את נתוני הלקוח, לעבד אותם ולגשת אליהם. כאשר נעשה זאת, נשתמש בטכנולוגיות שאושרו על-ידי Microsoft, שתואמות לתהליכים ולמדיניות ההגנה על הנתונים שלנו. אם אתה מבקש שנשתמש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft, אתה מבין ומסכים לכך שאתה נושא באחריות בלעדית ליושרה ולאבטחה של נתוני הלקוח שלך, וש- Microsoft אינה נושאת בחבות כלשהי ביחס לשימוש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft.
- אם תבקש לבטל שירות שכבר תוזמן, Microsoft עשויה לבחור לנכות דמי ביטול עד לסך של 100 אחוז ממחיר השירות, אם הביטול או שינוי התזמון בוצע בטווח של פחות מ- 14 יום לפני היום הראשון של אספקת השירות.
- בעת רכישה של שירותים נוספים, אנו עשויים לחייב הכללה של ניהול אספקת שירותים במטרה לתאם את האספקה.
- אם הזמנת סוג אחד של שירות וברצונך להחליפו בשירות מסוג אחר, תוכל להעביר ערך שווה לשירות חלופי, כאשר הוא זמין, וכאשר שינוי זה הוסכם עם משאב אספקת השירות שלך.
- ניתן להמיר את Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents, או SAB) לסכום שווה ערך (כפי שייקבע על-ידי Microsoft) ולהשתמש בו לקיזוז העלויות של תמיכת חבילת הבסיס, רכיבים מתאימים של Designated Support Engineering (DSE) ו/או רכיבים מתאימים של פתרונות ושירותים מורחבים. המשאב לניהול האספקה יכול לאשר את הערך ואת העלויות, אם זה רלוונטי. לאחר 30 יום מתאריך תחילת התמיכה ו/או תאריך הציון השנתי של רכישת תמיכה רב-שנתית, ייתכן שנחייב אותך בסכום שווה ערך לגירעון ב-SAB שאליו התחייבת לצורך כל המרה כאמור, כמוגדר בהזמנת העבודה שלך. הטבות אבטחת התוכנה כפופות לתנאים שבמסמך זה ולתנאי המוצר, לרבות בין היתר לנספח ב' של תנאי המוצר. פרטים נוספים זמינים גם בכתובת www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, כגון בנושא שינויים בהטבת שירות התמיכה לפתרון בעיות החל מפברואר 2023, שישפיעו על הזכאות של חבילת הבסיס שלך או רכיבים אשר להם אתה זכאי בהסכם התמיכה שלך ועשויה לגרום להתאמות בערך האירוע המקביל.
- ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים בארץ מגוריך. לקבלת פרטים, פנה למשאב אספקת השירות.
- אתה מסכים כי הקוד היחיד שאינו של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבבעלותך.
- השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבבעלותך או בבעלות Microsoft, או אספקה ישירה של שירותי תמיכה אחרים.
- כאשר Microsoft מספקת שירותים ריאקטיביים, היא אינה מספקת קוד מכל סוג שהוא, למעט קוד לדוגמה.
- הלקוח יישא באחריות המלאה ליישום ולתחזוקה של כל קוד שסופק בעת ביצוע שירותי התמיכה, ובסיכונים הקשורים לכך.
- ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
- ייתכן שהשירותים לא יסופקו ללקוחותיך.
- אם ישנה הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחייב סבירות.
- שירותי תמיכה של GitHub מסופקים על-ידי חברת GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר מנוגד המצוין בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub הזמינה בכתובת https://aka.ms/github_privacy, וכן תוספת הגנת הנתונים ונספח האבטחה של GitHub, הזמינים בכתובת https://aka.ms/github_dpa יחולו על רכישתך את שירותי התמיכה של GitHub.
- **מדיניות שימוש מקובל** - חל איסור על הלקוח (והוא אינו מורשה) להשתמש בתוצרי השירותים:
- באופן האסור על פי כל חוק, תקנה, צו או הוראה ממשלתית;

- באופן המפר את הזכויות של אחרים; או
- בכל יישום או מצב שבו השימוש בתוצרי השירותים עלול לגרום למוות או לפגיעה גופנית חמורה באדם כלשהו, או לנזק גופני או סביבתי חמור, למעט בהתאם לסעיף "שימוש בסיכון גבוה" להלן.

שימוש בסיכון גבוה

אזהרה: ניתן להשתמש בטכנולוגיות מודרניות בדרכים חדשות וחדשניות, ועל הלקוח לשקול אם השימוש הספציפי שלו בטכנולוגיות אלו הוא בטוח. תוצרי השירותים אינם מתוכננים או מיועדים לתמוך בכל שימוש שבו הפרעה לשירות, פגם בשירות, שגיאה או כשל אחר של תוצר השירותים עלולים להוביל למוות או לפגיעה גופנית חמורה של אדם כלשהו או לנזק פיזי או סביבתי (ביחד, "שימוש בסיכון גבוה"). בהתאם לכך, הלקוח חייב לתכנן וליישם את תוצרי השירותים כך שבמקרה של הפרעה, פגם, שגיאה או כל כשל אחר של תוצרי השירותים, של רכוש ושל הסביבה לא תפחת מתחת לרמה סבירה, הולמת וחוקית, באופן כללי או בענף מסוים. שימוש בסיכון גבוה של לקוח בתוצרי השירותים הוא באחריותו בלבד. הלקוח מסכים להגן, לשפות ולהסיר מ-Microsoft אחריות לכל תשלום פיצויים, עלויות ושכר טרחת עורך דין הקשורים לתביעות כלשהן הנובעות משימוש בסיכון גבוה הקשור לתוצרי השירותים, כולל תביעות המבוססות על אחריות קפידה או על רשלנותה של חברת Microsoft בתכנון או באספקה של תוצרי השירותים ללקוח בהתאם למפרט הלקוח. התחייבות הנ"ל לשיפוי באה בנוסף על כל התחייבות להגנה המפורטת בהסכם הלקוח ואינה כפופה לכל הגבלה או החרגה של חבות הנכללת בהסכמים אלה.

- ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצינו בנספחים הרלוונטיים.

2.6 תחומי האחריות שלך

כאשר אתה ממלא את ההתחייבויות המפורטות להלן, נוסף על אלה המוגדרות בכל הנספחים הרלוונטיים, ההטבות עבור שירותי Microsoft Unified Support שלך ממוטבות במלואן. אי-ציות לאחד מתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות:

- יוקצה לך מנהל שירותי תמיכה ייעודי שיהיה אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לאירועי תמיכה.
- אם תרכוש שירותי תמיכה במדינות מרובות, תידרש להקצות מנהל שירותי תמיכה מוגדר עבור מיקום תמיכת המארח שלך, שיהיה אחראי להובלת הצוות המקומי שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים המקומיים שלך לשליחת בקשות לאירועי תמיכה אלינו. וייתכן שתידרש להקצות מנהל שירותי תמיכה מוגדר במיקומי תמיכה אחרים.
- תוכל להקצות אנשי קשר מוגדרים לתמיכה ריאקטיבית, לפי הצורך, שיהיו אחראים ליצירת בקשות תמיכה דרך אתר האינטרנט לתמיכה של Microsoft או דרך הטלפון. ייתכן שגם מנהלי מערכות הענן עבור השירותים מבוססי-הענן שלך יוכלו לשלוח בקשות לתמיכה בענן דרך פורטלי התמיכה הרלוונטיים.
- עבור בקשות לשירותי תמיכה מקוונת, מנהלי שירות ענן, הפועלים בשירותי הענן שלך, חייבים להעביר בקשות לקבלת תמיכה באמצעות פורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטי.
- בעת שליחה של קריאת שירות, אנשי הקשר הייעודיים לתמיכה ריאקטיבית שלך צריכים להיות בעלי הבנה בסיסית של הבעיה ויכולת לשחזר אותה כדי לסייע ל-Microsoft לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. אנשי קשר אלה צריכים גם להכיר היטב את מוצרי Microsoft הנתמכים ואת סביבת Microsoft שלך, כדי לעזור בפתרון בעיות מערכת ולסייע ל-Microsoft לנתח ולפתור קריאות שירות.
- כאשר שולחים בקשה לקבלת שירות, יתכן שאיש הקשר שלך לתמיכה מגיבה יצטרך לבצע פעילויות של קביעת הבעיות ומציאת הפתרונות, כפי שהדבר יתבקש על ידיו. פעילויות אלה עשויות לכלול ביצוע מעקבי רשת, לכידת הודעות שגיאה, איסוף פרטי תצורה, שינוי תצורת המוצר, התקנת גירסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
- אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך השירותים שרכשת.
- אתה מסכים להודיע לנו על כל שינוי שיבוצע באנשי הקשר הייעודיים הנזכרים בהזמנת העבודה שלך.
- אתה נושא באחריות לגיבוי הנתונים שלך ולשחזור קבצים שאבדו או השתנו כתוצאה מכשלים קטסטרופליים. בנוסף, אתה נושא באחריות ליישום הנהלים הדרושים כדי להגן על התקינות והאבטחה של התוכנות והנתונים שלך.

- כאשר הדבר אפשרי, אתה מסכים להשיב לסקרי שביעות רצון הלקוח שאנו עשויים להעביר לך מעת לעת, בנוגע לשירותים.
- אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.
- ייתכן שתתבקש על-ידי משאב אספקת השירות לקחת על עצמך תחומי אחריות נוספים הספציפיים לשירות שרכשת.
- בעת שימוש בשירותי ענן במסגרת תמיכה זו, עליך לרכוש או להיות בעל מנוי תקף לתוכנית גלישה עבור השירות המקוון הרלוונטי.
- אתה מסכים לשלוח בקשות לשירותים פרואקטיביים ולשירותים ופתרונות מורחבים, בצירוף הנתונים הנדרשים או הרלוונטיים, לא יאוחר מ-60 יום לפני תאריך התפוגה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- אתה מסכים לספק לצוות אספקת השירות שלנו, שנדרש להיות באתר הלקוח, גישה סבירה לטלפון ולאינטרנט במהירות גבוהה, וגישה למערכות הפנימיות ולכלי האבחון שלך, לפי הצורך.

© 2021 Microsoft Corporation. כל הזכויות שמורות. חל איסור מוחלט על כל שימוש או הפצה של חומרים אלה ללא אישור מפורש מאת Microsoft Corp.

Microsoft ו-Windows הם סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Microsoft Corporation בארה"ב ו/או במדינות אחרות.

שמות חברות ומוצרים אמיתיים המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם.