

Описание услуг Единой корпоративной поддержки Microsoft (Unified Enterprise Support Services, USSD)

Январь 2024 г.

Оглавление

1	Сведения о данном документе	3
2	Услуги поддержки.....	4
	2.1 Условия приобретения	4
	2.2 Описание услуг	5
	Профилактические услуги.....	5
	Услуги по планированию	5
	Услуги по исправлению.....	12
	Управление процессом предоставления услуг	15
	2.3 Расширенные услуги и решения.....	17
	Расширенная назначенная техническая поддержка	17
	Унифицированный расширенный ответ.....	20
	Быстрый отклик	23
	Управление мероприятиями Azure	25
	Поддержка инженерами Office 365	27
	Поддержка разработчиков.....	27
	GitHub Engineering Direct	27
	Поддержка важнейших для предприятия функций	27
	Azure Engineering Direct.....	27
	Реагирование на инциденты кибербезопасности Microsoft	32
	2.4 Поддержка уровня «Multi-country»	33
	Обзор пакета Поддержки уровня «Multi-country»	33
	Условия приобретения	33
	Дополнительные условия и положения поддержки Multi-Country	34
	2.5 Дополнительные условия.....	35
	2.6 Ответственность клиента.....	37

1 Сведения о данном документе

Описание услуг единой корпоративной поддержки Microsoft содержит сведения о профессиональных услугах поддержки, которые можно приобрести у Microsoft.

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

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

2 Услуги поддержки

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

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

2.1 Условия приобретения

Услуги поддержки предлагаются в виде Базового пакета с дополнительными и расширенными услугами и решениями, доступными для приобретения в рамках существующего Соглашения о базовом пакете, указанного в Заказе на оказание корпоративных услуг, как описано ниже.

Название	Описание
Базовый пакет	Совокупность профилактических услуг, услуг исправления и услуг управления обслуживанием, обеспечивающих поддержку используемых в вашей организации продуктов и (или) Веб-служб Microsoft. Часть вашего Базового пакета включает Гибкий резерв* для добавления профилактических услуг (отмеченных знаком «+»), расширенных услуг и решений и/или Индивидуальных профилактических услуг в ваш Базовый пакет. Включенные в базовый пакет услуги в этом разделе отмечены значком "✓".
Дополнительные услуги	Дополнительные услуги поддержки, включая Профилактические услуги, предлагаются в дополнение к Базовому пакету на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе отмечаются символом «+».
Расширенные услуги и решения	Услуги поддержки, покрывающие определенный продукт Microsoft или ИТ-систему клиента, предлагаются в дополнение к Базовому пакету поддержки на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе также отмечаются символом «+».

Поддержка уровня «Multi-country»

Поддержка уровня Multi-country (в сочетании с Единой поддержкой Microsoft уровней Advanced или Performance) — это поддержка в целом ряде Мест предоставления поддержки, описанных в вашем Заказе (или Заказах) на выполнение работ.

*Гибкий резерв — это гибкая часть ориентировочной цены вашего Базового пакета, которая может применяться к покупке Профилактических услуг, расширенных услуг и решений, Единиц профилактических услуг или Индивидуальных профилактических услуг во время приобретения услуг. Представитель Microsoft предоставит вам часть ориентировочной цены вашего Базового пакета, доступную для использования в качестве Гибкого резерва. К распределению Гибкого резерва применяются следующие условия:

- К покупке Единиц профилактических услуг или Индивидуальных профилактических услуг может применяться до 20 % или 50 000 дол. США от вашего Гибкого резерва (в зависимости от того, что больше).
- Гибкий резерв распределяется на ежегодной основе, и любые услуги, к которым применяется Гибкий резерв, должны быть использованы в течение соответствующего года.
- Гибкий резерв нельзя использовать для услуг по Управлению предоставлением услуг, как определено в настоящем документе.
- Если вы заказали услугу одного типа в рамках Гибкого резерва и хотите заменить ее услугой другого типа, к этой второй услуге можно применить соответствующую стоимость, когда есть такая возможность и получено согласие ресурса по предоставлению услуг.
- Весь доступный Гибкий резерв должен быть распределен к моменту заключения договора, иначе он будет аннулирован.

2.2 Описание услуг

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

Профилактические услуги

Профилактические услуги помогают предотвратить возникновение проблем в среде продуктов Microsoft, и сроки их представления планируются таким образом, чтобы обеспечить наличие и предоставление необходимых ресурсов в течение срока действия соответствующего Заказа на выполнение работ. Следующие Профилактические услуги предлагаются как указано ниже или описано в вашем Заказе на выполнение работ. Поставка услуги на объекте может быть доступна не для всех услуг и не во всех регионах. Поставка осуществляется дистанционно, за исключением тех случаев, когда иное оговорено в письменном виде и за дополнительную плату, или когда услуга явным образом продана в качестве услуги на объекте.

Услуги по планированию

Услуги планирования подразумевают оценку и анализ существующей инфраструктуры, данных, среды приложений и среды обеспечения безопасности, чтобы помочь вам спланировать меры по

устранению недочетов, обновлению, миграции, развертыванию и внедрению решений в зависимости от желаемого результата.

Типы услуг планирования	Планирование
Проверка концепции	+
Услуги, связанные с архитектурой	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести

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

Услуги, связанные с архитектурой: участие, структурированное в виде серии обсуждений под руководством эксперта Microsoft. Наши эксперты будут работать с клиентами над переводом бизнес-требований в индивидуальные архитектуры решений, которые ускорят успешное развертывание. Эти обсуждения могут включать оценку технических требований, изучение существующей архитектуры и предоставление технических данных о передовых практиках архитектуры решений. Этот процесс предназначен для создания технического решения, которое согласуется с заданными целями и задачами и служит важнейшим справочным документом для этапа развертывания производства.

Услуги внедрения

Услуги внедрения оказывают специалисты с глубокими техническими знаниями и значительным опытом управления проектами, чтобы ускорить проектирование, развертывание, миграцию, обновление и внедрение решений на базе технологий Microsoft.

Типы услуг внедрения	Планирование
Услуги адаптации	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

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

Услуги обслуживания

Услуги обслуживания: помогают предотвращать возникновение проблем в среде продуктов Microsoft. Как правило, они планируются и согласуются заранее, что позволяет обеспечить доступность необходимых ресурсов.

Типы услуг обслуживания	Планирование
Оценка по требованию	✓
Программа оценки	+
Автономная оценка	+
Профилактический мониторинг	+
Программа профилактики операционной деятельности (POP)	+
Программа оценки рисков и работоспособности как услуга (RAP как услуга)	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

⊕ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

Оценка по требованию: доступ к самостоятельно используемой онлайн платформе автоматической оценки, использующей анализ журналов регистрации для анализа и оценки внедрения технологий Microsoft. Оценки по требованию охватывают ограниченное количество технологий. Для использования этой услуги оценки необходима действующая служба Azure с надлежащими ограничениями объема передаваемых данных для обеспечения использования услуги оценки по требованию. Microsoft может предоставить помощь для включения первоначальной настройки службы. В сочетании с Оценкой по требованию, предлагается (за дополнительную плату) помощь в анализе данных и определении очередности выполнения рекомендаций по устранению недостатков ресурсом Microsoft, выезжающим на территорию клиента (до двух дней), или ресурсом Microsoft, работающим удаленно (до одного дня), в соответствии с условиями заключенного соглашения об обслуживании. Оценки на объекте клиента могут быть недоступны в отдельных странах.

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

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

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

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

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

Услуги оптимизации

Основная цель услуг оптимизации — обеспечить оптимальное использование инвестиций клиента в технологии. Эти услуги могут включать удаленное администрирование облачных служб, оптимизацию освоения продуктов Microsoft и их функций конечными пользователями, а также повышение общего уровня безопасности и надежности идентификации.

Типы услуг оптимизации	Планирование
Услуги внедрения	+
Услуги для разработчиков	+
Управление ИТ-услугами	+
Услуги обеспечения безопасности	+

⊕ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

Услуги внедрения: Услуги поддержки освоения включают ряд услуг, помогающих оценить способность организации модифицировать, отслеживать и оптимизировать изменения, связанные с покупкой технологий Microsoft. Они включают в себя поддержку в разработке и реализации стратегии перехода с точки зрения последствий этих изменений для клиентов. В качестве помощи по программе внедрения клиенты получают доступ к ресурсам с соответствующими научно-техническими материалами, данными и практиками, рекомендуемыми компанией Microsoft.

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

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

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

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

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

Услуги по обучению

Услуги обучения подразумевают проведение обучения (на объекте, через Интернет или по требованию) для ваших специалистов по оказанию поддержки с целью развития их технических и оперативных навыков.

Типы услуг обучения	Планирование
Обучение по требованию	✓
Веб-трансляции	✓
Обучающие лекции	+
Семинары	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

+

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

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

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

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

Дополнительные профилактические услуги

Виды дополнительных профилактических услуг	Планирование
Индивидуальные профилактические услуги (обслуживания, оптимизации и обучения)	+
Технический консультант по поддержке	+
Назначенная техническая поддержка	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

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

Технический консультант по поддержке (STA): индивидуальное обслуживание, которое обеспечивает технологическую оценку, поддерживающее коммерческие цели клиентов, включая, помимо прочего, оптимизацию, внедрение или возможность поддержки рабочей нагрузки, осуществляемую ресурсом Microsoft. Эта услуга может включать план и техническое руководство, адаптированные к среде Заказчика и коммерческим целям.

Назначенная техническая поддержка (DE): специально разработанное и ориентированное на результат решение (решения), основанное на рекомендуемых Microsoft практиках и принципах, которые максимально увеличивают ценность ваших инвестиций в технологии Microsoft. Ведущий технический эксперт будет тесно сотрудничать с вашей командой на протяжении всего периода сотрудничества и при необходимости использовать других экспертов Microsoft для предоставления технических рекомендаций, адаптированных к вашей среде, чтобы помочь в развертывании и (или) оптимизации ваших решений Microsoft. Эти обязательства включают в себя встроенные заранее определенные проактивные услуги, нацеленные на конкретные результаты, включая

услуги, которые охватывают все этапы: от оценки и планирования до повышения квалификации и проектирования, настройки и внедрения.

Особые требования и ограничения в отношении услуг

- Для получения услуг DE необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении Услуг единой поддержки Microsoft. Если срок действия соглашения о предоставлении Услуг единой поддержки Microsoft истекает или прерывается, то оказание услуг DE прекращается в тот же день.
- Услуги DE предоставляются в обычное рабочее время с (09:00 до 17:30) по стандартному местному времени), кроме выходных дней и праздников.
- Услуги DE предназначены в качестве поддержки конкретных продуктов и технологий Microsoft, выбранных вами и перечисленных в Заказе на выполнение работ.
- Услуги DE предоставляются для одного места предоставления поддержки в назначенном месте предоставления поддержки, которое указано в вашем Заказе на выполнение работ.
- Услуги DE предоставляются удаленно, если иное заранее не согласовано в письменном виде. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы.

Прочие профилактические услуги	Планирование
Единицы профилактических услуг	+

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

Услуги по исправлению

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

Типы услуг исправления	
Консультационная поддержка	✓
Техническая поддержка	✓
Управление поддержкой в устранении неполадок	✓
Анализ первопричин	+
Дополнительный компонент управления поддержкой по исправлению	+

✓ - Включена в Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

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

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

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

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

От степени важности инцидента зависит уровень обслуживания согласно правилам Microsoft, а также первоначально предполагаемое время ответа и ваши обязанности. Вы

определяете уровень воздействия на коммерческую деятельность вашей организации, и после обсуждения с вами Microsoft утверждает соответствующую степень важности. Если влияние на коммерческую деятельность требует этого, вы можете запросить соответствующее изменение степени важности в любое время в ходе работы с инцидентом.

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения.</p> <p>Требуются немедленные действия</p>	<p>Компоненты Azure¹</p> <p>— Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Все остальные продукты и услуги — первый ответ на вызов в течение не более одного часа</p> <p>Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями²</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных³</p> <p>Срочное привлечение групп разработки продуктов Microsoft</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p> <p>Требуется внимание в течение одного часа</p>	<p>Первый ответ в течение 1 часа или более короткого периода</p> <p>Надзор за критическими ситуациями²</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных²</p>	<p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности В</p> <p>Умеренные последствия для деятельности предприятия:</p> <p>Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение двух часов или более короткого периода</p> <p>Поддержка оказывается только в рабочие часы⁴</p>	<p>Выделение ресурсов, необходимых для осуществления поддержки корпорацией Microsoft</p> <p>Связь со службами контроля за изменениями и</p>

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>деятельности с определенными ограничениями</p> <p>действия необходимо предпринять в течение 2 часов в рабочее время⁴</p>		<p>получение ответа от них в течение 4 рабочих часов</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности С</p> <p>Минимальные последствия для деятельности предприятия:</p> <p>качество услуг по существу не изменилось, или наблюдаются незначительные изменения</p> <p>действия необходимо предпринять в течение 4 часов в рабочее время⁴</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение 4 часов или более короткого периода</p> <p>Поддержка оказывается только в рабочие часы⁴</p>	<p>Точная контактная информация об инициаторе запроса</p> <p>Предоставление ответов в течение 24 часов</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>

¹ Указанное время ответа для компонентов Azure не распространяется на Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management.

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

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

⁴ Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

Управление поддержкой в устранении неполадок: управление поддержкой в устранении неполадок обеспечивает надзор за предоставлением поддержки в связи с инцидентами для стимулирования устранения проблем в установленное время при высоком качестве обслуживания. Управление предоставлением услуг будет использоваться для управления поддержкой в устранении неполадок для всех запросов на поддержку.

Согласно приведенным выше таблицам Реагирования на инциденты в случае инцидентов Степени важности В и С, имеющих стандартные последствия для деятельности предприятия, данная услуга предоставляется по запросу клиента, направляемому в рабочее время ресурсу Microsoft, который по запросу может также информировать о ходе эскалации. В случае инцидентов Степени важности 1 и А автоматически инициируется и выполняется расширенная процедура эскалации. После этого назначенный ресурс Microsoft несет ответственность за обеспечение непрерывного технического успеха и за информирование вас о ситуации и плане действий.

Что касается расширенного покрытия в нерабочее время, вы можете приобрести Дополнительные часы управления поддержкой по исправлению.

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

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

Управление процессом предоставления услуг

Управление обслуживанием (SDM) включается в услуги поддержки, если иначе не указано в этом документе или в вашем Заказе на выполнение работ. По мере приобретения дополнительных услуг или расширенных услуг и решений могут добавляться дополнительные услуги управления обслуживанием.

Услуги SDM предоставляются в цифровом виде назначенным менеджером по работе с клиентами. Этот конкретно назначенный ресурс может выполнять работу удаленно или на вашем объекте.

Объем управления предоставлением услуг

Доступны следующие услуги SDM:

Типы услуг по управлению предоставлением услуг	Планирование
Поддержка организации клиента	✓
Руководство обновлением продуктов, служб и системы безопасности	✓
Управление и разработка Программы	✓
Подключение единой корпоративной поддержке	✓
Программа успешности использования облачных служб	+
Помощник разработчика облачных решений	✓ ¹
Управление отношениями с руководителями	✓
Дополнительное управление обслуживанием	+

Типы услуг по управлению предоставлением услуг	Планирование
Управление обслуживанием на месте	+

✓ - Включена в Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

✓¹ – Дополнительные услуги, которые могут предоставляться компанией Microsoft.

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

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

Управление и разработка Программы: Мероприятия, направленные на планирование, предложение и управление услугами в рамках программы поддержки вашей организации с тем, чтобы помочь вам получить максимальную выгоду от инвестиций в технологии и услуги Microsoft. Компания Microsoft может порекомендовать широкий спектр услуг, которые помогут вам достичь ключевых результатов как с точки зрения бизнеса, так и технологий, используя возможности, включенные в Базовый пакет услуг поддержки, а также дополнительные услуги, которые вы можете приобрести.

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

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

Помощник разработчика облачных решений: Специалист Microsoft по поддержке, ориентированный на разработку, который предоставляет стратегические консультации и рекомендации для ускорения внедрения инноваций и повышения эффективности на протяжении всего жизненного цикла разработки программного обеспечения. Microsoft может назначить эти ограниченные ресурсы, если позволяют условия.

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

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

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

2.3 Расширенные услуги и решения

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

Услуга	Планирование
Расширенная назначенная техническая поддержка	+
Унифицированный расширенный ответ	+
Быстрый отклик	+
Управление мероприятиями Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Поддержка разработчиков	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
Поддержка важнейших для предприятия функций	+
Azure Engineering Direct	+
Реагирование на инциденты кибербезопасности Microsoft	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

+¹ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести в ограниченном количестве.

Расширенная назначенная техническая поддержка

Расширенная назначенная техническая поддержка (EDE): Индивидуальная услуга, обеспечивающая углубленное и постоянное техническое взаимодействие для клиентов со сложными сценариями. Это предложение направлено на удовлетворение потребностей и достижение результатов клиента путем предоставления специально назначенного инженера,

который будет иметь глубокие знания о среде или решении клиента и поддерживать бизнес-цели клиента, включая, помимо прочего, оптимизацию рабочей нагрузки, внедрение или возможности поддержки. Услуги EDE можно приобрести как предварительно определенные предложения или как блок индивидуальных часов, которые можно использовать для предоставления определенных профилактических услуг.

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

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

Услуги EDE касаются следующих задач:

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

Независимо от того, как приобретаются услуги EDE, выделение, распределение и назначение ресурсов в целях данной поддержки осуществляется на условиях, о которых стороны договорились в ходе вводного совещания и которые зафиксированы в плане предоставления услуг. Клиент из нескольких стран должен назначить EDE для местоположения при заключении контракта до планирования предоставления услуг.

Особые требования и ограничения в отношении услуг

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

- Услуги EDE предоставляются удаленно, если иное заранее не согласовано в письменном виде. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы.

Расширенная назначенная техническая поддержка по исправлению (REDE): Глубокое и постоянное техническое взаимодействие, направленное на ускоренное разрешение инцидентов, связанных с поддержкой по исправлению, для конкретных продуктов и веб-служб Microsoft, выбранных вами и указанными в вашем Заказе на выполнение работ. Услуги REDE предоставляются специально назначенным инженером, который получает глубокие знания об использовании вами продуктов и веб-служб Microsoft в вашей среде. Время предоставления услуги REDE вычитается из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги.

Услуги REDE касаются следующих задач:

- Проведение начального совещания для обсуждения приоритетов и рекомендаций. Результаты этого совещания документируются в вашем плане предоставления услуг.
- Участие в разрешении инцидентов поддержки Степени важности 1 и А.
- По вашему запросу участие в разрешении других инцидентов, связанных со степенью серьезности поддержки.
- Сотрудничество с вашими ресурсами по управлению поддержкой по исправлению и управлению предоставлением услуг, а также любыми другими ресурсами Microsoft, участвующими в мероприятиях по устранению инцидентов, чтобы обеспечить эффективное и действенное разрешение инцидентов, связанных с поддержкой по исправлению, и планирование для предотвращения инцидентов в будущем.
- **Услуги по исправлению**
 - Формирование и поддержка глубоких знаний об использовании вами наших продуктов и веб-служб в вашей среде и использование этих знаний в деятельности, связанной с поддержкой разрешения инцидентов.
 - Предоставление инженерам технической поддержки Microsoft информации об использовании наших продуктов и веб-служб в вашей среде.
 - Предоставление расширенных знаний в области выявления причин возникновения проблемы и отладки, чтобы обеспечить быстрое разрешение инцидентов.
 - При наличии для соответствующих продуктов и веб-служб Microsoft — проведение анализа первопричин инцидентов, оказывающих критическое влияние на бизнес, и предоставление рекомендаций по устранению аналогичных проблем в будущем.
 - При необходимости инженер REDE может привлечь дополнительные технические ресурсы.
- **Профилактические услуги**
 - Составление и предоставление вам рекомендаций по использованию профилактических услуг (например, оценка возможности оказания поддержки,

проверка работоспособности, проведение семинаров и программы оценки рисков) для выявления возможностей по увеличению времени безотказной работы и снижению перебоев в работе критически важных бизнес-функций.

- По запросу инженер REDE может оказывать согласованные профилактические услуги.

Особые требования и ограничения в отношении услуг

- Вы должны подписать и продлевать соглашение о предоставлении услуг единой поддержки Microsoft, чтобы компания Microsoft могла оказывать услуги REDE. Если срок действия соглашения о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support истекает или прерывается, то оказание услуг REDE прекращается в тот же день.
- Инженер REDE назначается в дополнение к специалисту технической поддержки Microsoft, ответственному за разрешение инцидентов.
- Услуги REDE предоставляются в обычное рабочее время с (09:00 до 17:30) по стандартному местному времени), кроме выходных дней и праздников.
- Услуги REDE предоставляются в месте оказания поддержки, где такие услуги приобретаются, указанном в вашем Заказе на выполнение работ.
- Услуги REDE предоставляются удаленно, если иное заранее не согласовано в письменном виде. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы.
- Услуги REDE не изменяют время реагирования на инциденты, связанные с поддержкой по исправлению, которое применяется в рамках других предложений поддержки Microsoft, на которые вы имеете право.

Ответственность клиента

Оптимизация преимуществ ваших услуг REDE зависит от выполнения вами следующих обязанностей. Невыполнение следующих обязательств может приводить к задержкам в оказании услуг или может помешать нашей способности предоставлять услуги.

- Вы обязаны обеспечить для инженера REDE ориентацию, обучение, документацию и другие данные, необходимые для улучшения глубокого понимания использования вами наших продуктов и веб-служб в вашей среде.
- Вы должны инициировать запросы о поддержке и вместе с нами активно участвовать в диагностике и разрешении инцидентов.
- Вы должны выступать в качестве администратора вашей среды.
- По запросу вы должны предоставлять информацию о выявлении причин возникновения проблем (например, файлы журнала отладки и трассировки).

Унифицированный расширенный ответ

Унифицированный расширенный ответ: Унифицированный расширенный ответ (UER) обеспечивает ускоренную поддержку по исправлению для ваших продуктов и облачных сервисов за счет ускоренной маршрутизации всех инцидентов, связанных с критическими ситуациями

(«критические ситуации») и назначения вам ресурсов из группы расширенного управления инцидентами для расширенного управления инцидентами по исправлению. Клиенты могут приобрести Унифицированный расширенный ответ в дополнение к соглашению о базовом пакете Единой корпоративной поддержки или добавить его в любой момент срока действия действительного соглашения о базовом пакете Единой корпоративной поддержки.

Чтобы получить поддержку UER для ваших продуктов Microsoft и облачных служб, вы должны сообщить об инциденте по телефону или через Интернет. При открытии запросов в отношении инцидентов со Степенью важности 1 или А ваши запросы на Техническую поддержку PRS будут автоматически направляться на условиях расширенного времени ответа, при этом для управления инцидентом будет автоматически назначена группа расширенного управления инцидентами.

Расширенное управление инцидентами: Услуги расширенного управления инцидентами доступна круглосуточно и без выходных для всех запросов на Техническую поддержку PRS для инцидентов со Степенью важности 1 или А. Клиентам выделяется определенный контингент ресурсов, знающих бизнес-цели и условия работы клиента. Эти ресурсы назначаются в дополнение к ресурсам по разрешению технических проблем и отвечают за надзор за всеми инцидентами, связанными с критическими ситуациями, для обеспечения своевременного разрешения проблем и оказания поддержки высокого качества. С ресурсами из группы расширенного управления инцидентами, назначенной для клиента, можно связаться по электронной почте на ежедневной круглосуточной основе и обеспечить непрерывное техническое развитие, предоставляя вам регулярное обновления статуса и эскалации, а также план действий.

В случае любого инцидента со Степенью важности 1 представитель группы расширенного управления инцидентами также проведет анализ по устранению инцидента с клиентом, Менеджером по работе с клиентами и другими членами группы вашей учетной записи с целью укрепления вашего бизнеса и предотвращения сбоев и проблем в будущем. Во время встречи представитель группы расширенного управления инцидентами представит краткий анализ ответа на инцидент, включая достижения и области совершенствования, а также совместно с Менеджером по работе с клиентами (CSAM) даст рекомендации по устранению недостатков, чтобы упредить будущие случаи и укрепить ваши решения.

Анализ первопричин (Root Cause Analysis, RCA) доступен только для определенных технологий Microsoft, за него может взиматься дополнительная плата. RCA не входит в унифицированный расширенный ответ, но его можно запросить у членов вашей команды CSAM или расширенного управления инцидентами во время инцидента. Представитель группы расширенного управления инцидентами сообщит вам во время инцидента, доступен ли RCA для технологии Microsoft, затронутой инцидентом, и будет ли взиматься дополнительная плата при выполнении RCA, и начнет работать с вашим Менеджером по работе с клиентами по вопросам инициирования RCA, если это возможно и в явной форме запрошено клиентом до закрытия инцидента. Вы должны будете сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики, необходимые для выполнения Анализа первопричин (RCA).

Для того чтобы группа расширенного управления инцидентами имела базовые знания о ваших целях и среде, вы должны предоставить документацию по запросу и принять участие в мероприятиях по их адаптации в течение первых 60 дней срока действия контракта.

Эти ресурсы будут работать удаленно. Услуга расширенного управления инцидентами предоставляется на английском, китайском и японском языках. В рамках данного предложения не допускается предоставление услуг расширенного управления инцидентами для регионов с ограничениями, гражданством или разрешенными ресурсами доставки.

Услуги исправления UER помогают устранить проблемы в среде Microsoft и обычно используются по требованию. Предоставляемые услуги исправления включаются по мере необходимости для поддерживаемых в настоящее время продуктов и веб-служб Microsoft, если иное не предусмотрено Заказом на выполнение работ. Все услуги поддержки по исправлению предоставляется в удаленном режиме. В дополнение к услугам по исправлению, предоставляемым по мере необходимости, для вашей группы расширенного управления инцидентами и CSAM включено определенное количество часов для управления поддержкой по исправлению и управления предоставлением услуг, которые можно использовать для проведения мероприятий по адаптации, ежеквартальные встречи с представителем вашей группы расширенного управления инцидентами и заключительный анализ инцидента со Степенью важности 1. Дополнительные или более частые встречи доступны по запросу и после заключения предварительного соглашения с Microsoft, если соответствующие ресурсы доступны. Если вы решите приобрести дополнительные часы помимо тех, которые включены в пакет, для обеспечения дополнительного управления поддержкой по исправлению и управлением предоставлением услуг со стороны группы расширенного управления инцидентами и менеджера по работе с клиентами

UER необходимо приобретать только для страны размещения узла, если у клиента есть единое соглашение для нескольких стран. В качестве решения по расширенному управлению инцидентами все услуги UER могут предоставляться удаленно в местах, отличных от Узла и включая его, за исключением включенных часов управления предоставлением услуг, которые будут выделяться Узлом и управляться Менеджером по работе с клиентами узла.

Унифицированный расширенный ответ – Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения.</p> <p>Требуются немедленные действия</p>	<p>Компоненты Azure¹</p> <p>— Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Все остальные продукты и услуги — Ответ на первый вызов в течение не более 30 минут</p> <p>Старший менеджер инцидентов² назначается автоматически</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных³</p> <p>Срочное привлечение групп разработки продуктов Microsoft</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p> <p>Требуется внимание в течение 30 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 30 минут</p> <p>Старший менеджер инцидентов назначается² автоматически</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных²</p>	<p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>

¹ Указанное время ответа не распространяется на US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

² Ресурсы по расширенному управлению инцидентами способствуют оперативному решению вопроса путем непосредственного участия, привлечения других подразделений, выделения ресурсов и координации действий.

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

Быстрый отклик

Быстрый отклик: Услуга «Быстрый отклик» обеспечивает ускоренное предоставление помощи в устранении неполадок за счет переадресации требующих поддержки инцидентов техническим специалистам и привлечения группы управления облачными службами.

Для получения услуг «Быстрый отклик» для компонентов Microsoft Azure необходимо обращаться по поводу инцидента через портал соответствующей облачной службы. Ваши запросы технической поддержки PRS будут направляться непосредственно сотрудникам специальной группы инженеров с квалификацией в области облачных технологий. Несмотря на то, что для устранения инцидентов может потребоваться привлечение специалистов по поддержке стандартной продукции, команда быстрого реагирования несет основную ответственность за круглосуточное устранение инцидентов.

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

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

Серьезность и ситуация быстрого реагирования	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p> <p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели¹</p> <p>Доступ к опытным специалистам Microsoft²</p> <p>Быстрая эскалация внутри Microsoft специалистам групп по управлению облачными службами</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю¹</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p>
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	

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

² Услуги технической поддержки PRS «Быстрый отклик» предоставляются только на английском и японском языках.

Управление мероприятиями Azure

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

Перед началом определенного временного интервала для проведения мероприятия группа АЕМ проведет оценку мероприятия и решения, предоставит рекомендации по снижению любых выявленных рисков и будет доступна круглосуточно в течение определенного периода проведения мероприятия.

Мы рассматриваем критически важное бизнес-событие как ожидаемую клиентом деятельность в определенный момент времени, которая представляет значительный риск / оказывает влияние на клиента, что требует более высокого уровня доступности и производительности услуг.

Примеры критических бизнес-событий:

- прогнозируемая высокая нагрузка на существующее решение
- развертывание новой функции в существующем решении Azure
- развертывание нового решения в Azure
- переход от локального или другого поставщика облачных услуг к Azure

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

В рамках действий перед мероприятием АЕМ:

- оценит ваше решение и ознакомится с ним.
- определит возможные проблемы и риски, влияющие на бесперебойную работу и стабильность.
- проведет проверки пропускной способности и отказоустойчивости на платформе Azure.

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

В отношении критических бизнес-событий может быть предоставлена поддержка события продолжительностью до 5 (пяти) календарных дней подряд; если же оно превышает 5 (пять) последовательных календарных дней, клиенты могут выбрать покупку такого количества критических бизнес-событий, которое требуется для последовательного их выполнения и покрытия всего периода ожидаемого спроса.

Управление мероприятиями Azure обусловлено доступностью ресурсов. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по работе с клиентами. Поддержка

предоставляется только для критически важных бизнес-мероприятий, которые были запланированы заранее и подтверждены в письменном виде не менее чем за 6 календарных недель до начала мероприятия, за исключением случаев, когда Microsoft согласует иное. Microsoft вправе по своему усмотрению уменьшить объем оценки до начала мероприятия, если она решит принять мероприятие при направлении меньшего количества уведомлений. АЕМ можно отменить, если клиент не может предоставить надлежащие ресурсы или ответы на протяжении всего предоставления услуг АЕМ.

АЕМ доступно только для клиентов, у которых есть решения в общедоступном облаке Azure. АЕМ не доступно для клиентов с Azure для государственных организаций или национальными облаками. АЕМ доступно только на английском языке и не предполагает предоставление услуг поддержки на местном языке.

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

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p> <p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов за 15 минут или менее и быстрая эскалация в Microsoft²</p> <p>Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями в течение не более 30 минут.</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели¹</p> <p>Доступ к опытным специалистам Microsoft и быстрая эскалация отвечающим за соответствующие продукты группам внутри Microsoft</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю¹</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p>
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>Привлечение инженеров поддержки, которые знают конфигурацию вашего решения. Если применимо, эти инженеры могут содействовать процессу управления инцидентами и оптимизировать его</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	

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

² Услуги поддержки AEM только на английском языке.

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

Поддержка инженерами Office 365

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

Поддержка разработчиков

Поддержка Developer: Обеспечивает расширенную техническую поддержку, основанную на глубоком знании продуктов, охватывающем весь жизненный цикл разработки приложений, разработчикам, собирающим, внедряющим и поддерживающим приложения на платформе Microsoft. Поддержка Developer позволяет воспользоваться комплексными услугами технической поддержки, обеспечивая клиентам облачную архитектуру, оценки уязвимостей, решения ALM/DevOps, жизненный цикл разработки систем безопасности, проверки кода, производительность и мониторинг, модернизацию приложений, внедрение функций Интернета вещей (IoT) и управление ими, обучение и тестирование. Поддержка Developer предоставляется за дополнительную плату.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Предоставляет клиентам приоритетный доступ к назначенной группе поддержки GitHub и назначенному инженеру по надежности клиента (CRE) GitHub. Кроме того, частью предложения GitHub Engineering Direct являются ежеквартальный анализ, включая упреждающие рекомендации, основанные на проверках работоспособности и анализе запросов.

Поддержка важнейших для предприятия функций

Поддержка важнейших для предприятия функций: этот набор услуг обеспечивает более высокий уровень поддержки определенного набора продуктов Microsoft и Веб-служб, входящих в ваше решение для критически важных задач, как указано в Заказе на выполнение работ. Поддержка важнейших для предприятия функций (SfMC) предусматривает индивидуальную программу услуг, предоставляется за дополнительную плату и оформляется в виде Приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ. Для получения услуг (SfMC) необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support. Если срок действия соглашения о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support истекает или прерывается, то оказание услуг (SfMC) прекращается в тот же день.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct

1. Обзор и область охвата

Azure Engineering Direct (AED) предусматривает расширенную поддержку рабочей среды Microsoft Azure, которая включает приоритетный доступ непосредственно к команде инженеров служб Azure.

Цель AED — ускорение ввода в эксплуатацию зарегистрированных служб Azure клиентом за счет наличия у команды AED сильных технических навыков, глубоких знаний о клиенте и возможности привлечь основную инженерную организацию Azure. Это позволяет AED отстаивать интересы клиента во время разработки решений и предоставлять индивидуальные услуги, чтобы лучше удовлетворять его технические бизнес-потребности.

Эта услуга расширенной поддержки доступна только для всех лицензированных, коммерчески выпущенных и общедоступных продуктов Microsoft Azure клиента, а также подписок на облачные службы, указанных в Приложении А к Заказу на выполнение работ и приобретенных клиентом или аффилированным лицом клиента: i) в рамках лицензионных регистраций и соглашений, указанных в Приложении А; ii) в течение Срока действия настоящего Заказа на выполнение работ. Из числа этих продуктов и подписок исключаются приобретенные любой стороной, не являющейся аффилированным лицом клиента, на Дату начала поддержки, известные в дальнейшем как «Зарегистрированные подписки».

Плата за эту услугу расширенной поддержки основана на многоуровневой структуре тарифов, а также на общей сумме, выплачиваемой каждый год за надлежащим образом лицензированные, коммерчески выпущенные и доступные продукты Microsoft Azure, а также подписки на облачные службы Microsoft клиента, указанные в Приложении А настоящего Заказа на выполнение работ (совместно именуемые «Приблизительные расходы на продукты»), для расчета платы клиента за Azure Engineering Direct в течение Срока поддержки, указанного в Заказе на выполнение работ клиента.

Если Приблизительные расходы на продукты Клиента на момент заключения договора равны или превышают 60 000 000 долларов США (шестьдесят миллионов долларов США), или если клиент решает заплатить минимальную цену на расширенные функции, указанную в Заказе на выполнение работ, клиент имеет право в течение всего срока действия договора на все функции, перечисленные в разделах 2.1 и 2.2, которые далее определяются как «Клиенты с расширенными функциями». Все остальные клиенты имеют право только на функции, перечисленные в разделе 2.1.

AED работает с клиентом в течение первых 60 (шестидесяти) дней с момента оформления Заказа на выполнение работ для оформления Зарегистрированных подписок клиента. Деятельность в течение первых шестидесяти дней ограничивается подключением и выявлением для получения знаний о деловых и технических потребностях клиента. Для того чтобы команда AED могла получить эти знания о целях, бизнесе, проектах и среде клиента, клиент должен предоставить по запросу документацию и принять участие в мероприятиях по подключению в течение первых 60 (шестидесяти) дней срока действия договора.

Технологии, не входящие в объем этой услуги расширенной поддержки, включают, помимо прочего, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management, A40, службы мультимедиа Azure, Azure Stack, базу тестирования для M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

2. Возможности

Для сценариев реагирования запросы необходимо инициировать путем обращения в службу поддержки, используя Техническую поддержку («PRS»), как указано в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента. Обратите внимание, что применяются стандартное ожидаемое время отклика. При необходимости обращения в службу поддержки будут переданы специализированным группам для получения дополнительной поддержки.

AED использует определения степени серьезности инцидентов — предполагаемое время первоначального отклика и условия отправки запросов, которые детально описаны в Заказе на выполнение работ клиента. Первоначальный отклик на инциденты Azure осуществляется инженерами службы поддержки Azure Rapid Response, как указано в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента.

Эти инженеры службы поддержки оценят и определяют, необходимы ли дополнительные технические ресурсы для разрешения инцидента, который влияет только на Зарегистрированные подписки клиента, и при необходимости переведут на уровень AED и привлекут дополнительные соответствующие команды инженеров по обслуживанию в группе продуктов для оказания немедленной помощи по разрешению инцидента.

2.1 Предоставляется всем клиентам:

Direct Engineering Interface: Цель этих услуг заключается в том, чтобы отстаивать и содействовать удовлетворению насущных потребностей клиентов с помощью инженерного обеспечения для определения приоритетности ремонта и ускорения внедрения.

- Поддержка в рамках Azure Engineering. AED будет взаимодействовать с командой клиента по облачным операциям для достижения положительных результатов по проектам в рамках Зарегистрированных подписок, основываясь на понимании их влияния на Azure, чтобы устранить пригоды для клиентов и ускорить устранение последствий.
- Антикризисное управление под руководством инженеров. Если инженеры службы поддержки Azure Rapid Response передали инцидент в AED, AED будет сотрудничать с группами обслуживания Azure, чтобы ускорить взаимодействие с профильными специалистами, а также обеспечить связь и управление кризисными ситуациями, обеспечивая круглосуточную доступность для ускорения устранения последствий. Инженеры службы поддержки Azure Rapid Response могут передавать инциденты на рассмотрение AED, которые входят в сферу действия соглашения Azure Rapid Response.
- Организация управления проблемами. AED будет сотрудничать с клиентами и группами обслуживания Azure, чтобы предотвратить повторение критических инцидентов у клиентов через целевые элементы ремонта, которые повышают отказоустойчивость инфраструктуры клиента и стабильность платформы Azure с целью взаимодействия с замкнутым циклом. AED расширяет услугу анализа первопричин (RCA), описанную в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента. По прямому запросу до истечения 7 (семи) календарных дней после закрытия инцидента AED проведет структурированный анализ потенциальных причин одного инцидента или ряда связанных проблем, ограниченных продуктами и подписками клиента на облачные услуги, которые

не влияют на других клиентов. Клиент должен будет сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики. RCA доступны только по запросу через инженера AED клиента для инцидентов, влияющих на производство. RCA будут предоставлены в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента запроса или смягчения последствий инцидента, в зависимости от того, что наступит позже.

Ускорение получения бизнес-результатов: Эти действия стимулируют достижение бизнес-целей клиентов в экосистеме Azure, помогая ускорить реализацию ценности для клиента с целью повышения рентабельности инвестиций (ROI).

- Планы упреждающего улучшения услуг. AED будет работать с клиентом для решения текущих проблем клиента путем анализа новых тенденций в партнерстве с группами обслуживания Azure. Этот анализ может быть сосредоточен на различных областях, включая отказоустойчивость, безопасность, производительность или оптимизацию затрат, и может привести к разработке рекомендаций для клиента по внедрению. Сюда также могут входить такие мероприятия, как учения по устранению инцидентов, снижение рисков для инфраструктуры и поддержка тестирования перед производством, если это необходимо для анализа. В течение двенадцати месяцев можно запросить 2 (два) Плана улучшения обслуживания (SIP).
- Поддержка критически важных проектов клиента. AED будет сотрудничать с другими специалистами Microsoft, ориентированными на клиента, и техническими командами Azure для ускорения реализации ценности всех Зарегистрированных подписок и обеспечения запуска критически важных проектов клиента в соответствии с планом, работая над тем, чтобы свести к минимуму время на привлечение соответствующих профильных специалистов Azure, по возможности устранить технические препятствия и сократить время на смягчение последствий сообщенных инцидентов.
- Получать полезную информацию и углублять знания и опыт клиентов в группах доставки Azure. В рамках всех Зарегистрированных подписок AED обучает группы поддержки Azure бизнесу и техническим потребностям клиента, чтобы обеспечить индивидуальный подход с целью удовлетворения его бизнес-требований, более быстрого устранения инцидентов и улучшения общего опыта поддержки Azure для клиента.
- Консультационные данные клиента. Microsoft предоставляет несколько каналов связи, которые организация клиента может использовать для предоставления информации об развитии функций и служб Azure. Полученные данные передаются непосредственно руководству службы поддержки Microsoft. Возможности предоставления информации координирует команда по вопросам качества Azure (CXP). После активации услуги AED команда CXP организует диалог с организацией клиента через назначенного менеджера по работе с клиентами для установления каналов связи.

2.2 Расширенные функции: Эти функции ограничены клиентами с расширенными функциями, как определено выше. Только клиенты, которые соответствуют этому определению и

указаны как таковые в Заказе на выполнение работ клиента, также имеют право на получение этих функций.

- **Мониторинг платформы:** AED использует знания о сфере действия Azure и внутренней телеметрии клиента из более чем 20 служб Azure для настройки мониторов с конкретными пороговыми значениями, связанными с мощностью, производительностью (например, задержкой), подключением (например, ошибками авторизации) или доступностью. Некоторые службы Azure могут быть исключены; клиент может запросить список охватываемых услуг у своего менеджера по работе с клиентами (CSAM) или команды AED во время подключения. AED охватывает до 7 (семи) взаимно согласованных «Сценариев мониторинга», которые определяются как набор ресурсов Azure, определяющий конкретное действие. Мониторы и установленные пороговые значения используют конфиденциальную телеметрию Microsoft Azure и не передаются клиенту. Эти сценарии будут определены в течение 60-дневного периода подключения AED. Клиент должен полностью участвовать в процессе определения и предоставить все запрошенные материалы. Мониторы будут готовы к тестированию в течение 30 дней после окончания периода подключения. После завершения тестирования мониторов и указания Microsoft клиенту о том, что мониторы находятся в режиме реального времени, AED будет предоставлять круглосуточную поддержку для реагирования и сортировки любых мониторов, запущенных на основе установленного Microsoft порога, посредством включенной функции «Антикризисное управление под руководством инженеров», определенной выше. Если клиент не создал заявку на поддержку, используя Техническую поддержку («PRS»), как указано в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента, для выявленной проблемы, то команда AED попросит клиента создать заявку на поддержку для облегчения мер по устранению проблемы.
- **Дополнительные услуги во время отключения платформы:** Во время объявленного Azure отключения, определяемого как отключение, которое влияет на нескольких клиентов и объявлено отключением на портале Azure, AED будет предоставлять индивидуальные сообщения предварительно определенным контактными лицам клиента, чтобы держать их в курсе ситуации и предоставлять подробную информацию о том, как отключение может повлиять на них по мере их доступности. По запросу клиента AED будет работать с клиентом над такими усилиями по самостоятельному смягчению последствий, как переход в другую зону доступности, если это необходимо.
- **Глобальная поддержка «Знай меня» в области антикризисного управления под руководством инженеров:** Расширенное глобальное, ориентированное на клиента покрытие для функции «Антикризисное управление под руководством инженеров», определенной в разделе выше, предоставляется для обеспечения более индивидуального и последовательного взаимодействия в нерабочее время. Это расширенное взаимодействие может быть расширено на другие функции в зависимости от обстоятельств. «Знай меня» определяется как знание бизнес-контекста и среды клиента с целью ускорения устранения инцидентов и улучшения общего опыта поддержки клиента Azure.

3. Требования и допущения для AED

Помимо требований и допущений, приведенных в Заказе на выполнение работ клиента, предоставление Microsoft услуг, указанных в данном Приложении, зависит от следующих требований и допущений:

- a) Предоставление Microsoft услуг AED зависит от содействия клиента, его активного участия, а также от своевременного выполнения обязанностей с его стороны.
- b) Клиент обязан иметь действующий план обслуживания Microsoft Enterprise Support и соглашение Azure Rapid Response на протяжении всего срока действия настоящего Приложения.
- c) Все функции доступны только на английском языке.
- d) Если иное не согласовано в письменной форме, доставка будет осуществляться удаленно. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, Microsoft выставит клиенту счет на обоснованные командировочные расходы.
- e) Если инцидент не изолирован в пределах организации клиента и влияет на большую часть среды Azure, инженеры службы поддержки не смогут восстановить обслуживание в приоритетном порядке.
- f) Покрытие AED не распространяется на локальные технологии, устройства пользователей, клиентское программное обеспечение Microsoft или технологии идентификации и аутентификации.
- g) Право клиента на получение услуги AED, описанной в настоящем Приложении, зависит от соблюдения условий, определенных в Заказе на выполнение работ и этом Приложении.
- h) Услуги AED предназначены для поддержки использования клиентом Зарегистрированных подписок. Microsoft будет предоставлять эти Услуги только для внутренних деловых целей клиента. Microsoft не будет предоставлять эти Услуги клиентам клиента.
- i) AED не будет предоставлять поддержку для кода, производимого не Microsoft, или любого кода, модифицированного Microsoft, клиентом или сторонним поставщиком.

Реагирование на инциденты кибербезопасности Microsoft

Реагирование на инциденты кибербезопасности Microsoft («MSCIR»): Предусматривает глобальное расследование и руководство, чтобы оценить масштаб кибератак, сдержать инцидент и восстановить критически важные системы с возможностью поддержки на месте и (или) удаленной поддержки. Эти услуги помогают снизить риск целевых кибератак и лучше снизить ущерб, причиненный кризисом безопасности. Реагирование на инциденты Microsoft необходимо приобрести в качестве отдельного дополнения к существующему Соглашению о единой поддержке. Объем работ MSIR будет определен во время инцидента.

В определенных срочных ситуациях Клиент может запросить и разрешить Microsoft начать предоставление услуг MSCIR до приобретения услуги MSCIR или добавления дополнительных часов к существующей услуге MSCIR («Соглашение о дополнительной услуге»). Невзирая ни на какие положения об обратном, если Клиент уполномочивает Microsoft начать работу до заключения Соглашения о дополнительной услуге, Клиент соглашается с тем, что: (а) он предпримет все такие действия, которые обоснованно необходимы для заключения Соглашения о дополнительной услуге в кратчайшие сроки; (b) он несет полную ответственность и соглашается оплатить услуги, оказанные до подписания Соглашения о дополнительной услуге, в соответствии с счетом, выставленным Microsoft; (в) Microsoft не несет ответственности за какие-либо действия или бездействие, связанные с санкционированной работой, которые произошли до подписания, и Клиент принимает на себя все связанные с этим риски.

Дополнительную информацию, связанную с MSCIR (например, цены и объем работ), или информацию о проактивных предложениях можно получить у вашего менеджера по работе с клиентами (CSAM).

2.4 Поддержка уровня «Multi-country»

Обзор пакета Поддержки уровня «Multi-country»

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

- **Узел:** Это Место предоставления поддержки, в отношении которого вы заключили контракт на получение Единой поддержки Microsoft согласно Заказу на выполнение работ.
- **Нисходящее расположение:** Это Место предоставления поддержки, указанное в вашем Заказе на выполнение работ, где вы будете получать услуги Единой корпоративной поддержки Microsoft (отличное от расположения поддержки «Узел») и где вы имеете право на получение услуг, которые вы приобрели для такого места.

Условия приобретения

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

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

- **Услуги, предоставляемые в рамках Базового пакета:** Если не указано иное, предоставляемые в рамках Базового пакета Услуги (те, которые отмечены «✓») будут доступны для ваших назначенных Мест предоставления поддержки или в соответствии с распределением среди Мест(-а) предоставления поддержки Узлом, как указано в Заказе на выполнение работ для Узла.
- **Услуги по исправлению:** Услуги по исправлению могут предоставляться удаленно в местах, отличных от Узла и включающих его.
- **Управление предоставлением услуг (SDM):** Как указано в вашем Заказе на выполнение работ, услуга SDM может быть предоставлена в месте расположения Узла и в Нисходящем расположении. Доступность услуг SDM, включенных в ваш Базовый пакет, будет определяться Узлом и управляться менеджером по работе с клиентами Узла. Доставка услуг SDM будет ограничена временем работы, установленным в местонахождении Узла. По мере приобретения дополнительных услуг или расширенных услуг и решений добавляются дополнительные услуги SDM.
 - **Дополнительные услуги SDM:** Дополнительные ресурсы SDM можно приобрести как для места расположения Узла, так и для Нисходящего расположения, как указано в Заказе на выполнение работ. Они будут предоставлены в указанном Месте предоставления поддержки. Услуги предоставляются в зависимости от наличия доступных ресурсов и указанного выше.

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

- **Профилактические услуги**
 - Вы можете получить профилактические услуги (количество которых будет указано в вашем Заказе на выполнение работ), которые будут доступны в Местах предоставления поддержки, указанных в вашем Заказе на выполнение работ,
 - Профилактические услуги для места с исключениями по налогам будут указаны в Заказе на выполнение работ для этого последующего соглашения.
 - **Технический консультант по поддержке (STA):** услуги STA будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ.
 -
- **Услуги по сервисному обслуживанию: анализ первопричин:** Приобретенные услуги будут доступны персоналу в указанном(-ых) Месте(-ах) предоставления поддержки.
- **Расширенные услуги и решения:** Все расширенные услуги и решения можно приобрести для использования в месте расположения Узла или в Нисходящем расположении. При наличии возможности. Могут применяться другие ограничения.
- Остальные приобретенные услуги поддержки будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ.

Дополнительные условия и положения поддержки Multi-Country

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

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

- **Единая система выставления счетов и Раздельное выставление счетов** предназначены для предоставления клиентам большей гибкости, удобства и контроля над их транзакциями. Наша Единая система выставления счетов повышает эффективность и точность процесса выставления счетов и налогообложения, а наша функция раздельного выставления счетов позволяет разделять транзакции на несколько счетов на основе различных критериев, таких как тип продукта, дата доставки или местоположение клиента

2.5 Дополнительные условия

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

- Пакет базовых услуг исправления предоставляется удаленно в местах расположения ваших назначенных контактных лиц по поддержке. Если иное не указано в письменной форме, все другие услуги предоставляются удаленно на ваших назначенных объектах или объектах, указанных в Заказе на выполнение услуг.
- Пакет базовых услуг исправления предоставляются на английском языке, а также может предоставляться на языке, используемом в вашей организации (если доступно). Все другие услуги предоставляются на языке, используемом в местном представительстве Microsoft Services, которое предоставляет услуги, или на английском языке, если иное не согласовано в письменной форме.
- Предоставляется поддержка всех версий выпущенного в продажу, общедоступного программного обеспечения Microsoft и продуктов Веб-служб, которые вы приобрели на основании заявленных лицензионных регистраций и соглашений и/или идентификатора учетной записи выставления счетов, указанного в Приложении А к вашему Заказу на работу, и которые указаны в Условиях для продуктов, периодически публикуемых Microsoft на веб-сайте <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на заменяющем его сайте, который укажет Microsoft), если иное не указано в Заказе на выполнение работ, Приложении к настоящему Описанию услуг единой корпоративной поддержки и если продукты конкретно не исключены на нашем портале поддержки по адресу <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Поддержка в отношении предварительных выпусков и бета-версий продуктов не предоставляется, если иное не указано в приложении к настоящему документу.
- Все услуги, включая дополнительные услуги, приобретенные в рамках и в течение срока действия Заказа на выполнение услуг поддержки, подлежат аннулированию, если не используются на протяжении срока действия применимого Заказа на выполнение услуг поддержки.
- Графики предоставления услуг зависят от наличия ресурсов, а семинары могут быть отменены, если не зарегистрировано минимальное количество участников.
- В целях анализа проблем по запросу мы можем подключаться к вашей компьютерной системе удаленно. Наши сотрудники подключаются только к тем системам, доступ к которым вами разрешен. Для осуществления поддержки в удаленном режиме вы должны обеспечить для нас соответствующий доступ и необходимое оборудование.
- Для оказания некоторых услуг может потребоваться сохранять, обрабатывать ваши клиентские данные и осуществлять доступ к ним. При этом используются утвержденные

корпорацией Microsoft технологии, соответствующие нашим политиками и процессам в области защиты данных. Если вы требуете от нас использования технологий, не утвержденных корпорацией Microsoft, вы понимаете и соглашаетесь с тем, что несете полную и исключительную ответственность за целостность и безопасность ваших клиентских данных, а корпорация Microsoft не берет на себя ответственность в связи с использованием неутвержденных Microsoft технологий.

- *Если вы запрашиваете отмену ранее запланированной услуги, ее необходимо отменить не менее чем за 14 дней для полного возмещения стоимости указанной услуги, если применимо.*
- *Отмена ранее запланированной услуги за 6–13 дней повлечет за собой взыскание 50% стоимости услуги.*
- *Отмена за 5 дней или менее до ранее запланированной услуги предусматривает взыскание полной стоимости (100%) указанной услуги*
- При приобретении дополнительных услуг мы можем потребовать включить управление предоставлением услуг для оптимизации предоставления услуг.
- Если вы заказали услугу одного типа и хотите заменить ее услугой другого типа, к этой второй услуге можно применить соответствующую стоимость, когда есть такая возможность и получено согласие ресурса по предоставлению услуг.
- В вашей стране могут быть доступны не все дополнительные услуги. За подробностями обратитесь к своему специалисту по предоставлению услуг.
- Вы соглашаетесь с тем, что, кроме кода Microsoft, можете предоставить нам доступ только к своему собственному коду.
- Услуги могут включать в себя Результаты оказания услуг, консультации и рекомендации, связанные с кодом, принадлежащим вам или Microsoft, или непосредственное предоставление других услуг поддержки.
- При предоставлении профилактических услуг Microsoft не предоставляет код любого рода, кроме примера кода.
- Вы принимаете на себя все риски, связанные с внедрением любого кода, предоставленного Microsoft при оказании услуг поддержки, и несете ответственность за все испытания, меры контроля, контроль качества, соблюдение правовых, нормативных требований или стандартов, обслуживание, развертывание и другие действия, связанные с кодом, предоставленным Microsoft при оказании услуг поддержки, полностью или частично, в вашей среде Microsoft или любой другой среде развертывания.
- Для приобретаемых услуг могут быть предусмотрены минимальные требования к платформе.
- Услуги не могут предоставляться через вас вашим клиентам.
- Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы.
- Услуги поддержки GitHub предоставляются компанией GitHub, Inc., дочерней компанией корпорации Microsoft. Невзирая на какие-либо положения об обратном в вашем Заказе на выполнение работ, Заявление о конфиденциальности GitHub, доступное по

адресу https://aka.ms/github_privacy, а также Приложение о защите данных GitHub и Приложение о безопасности, доступное по адресу https://aka.ms/github_dpa, будут применяться к приобретению вами Услуг поддержки GitHub.

- Вы соглашаетесь с тем, что мы можем отправлять информацию о ваших пользователях на действительный и активный адрес электронной почты компании, касающийся продуктов и функций, посредством материалов, указанных как обновления для системы безопасности, новостные рассылки, блоги, инструктажи по безопасности, сервисные сообщения и подобная документация. Ваши пользователи должны иметь надлежащий механизм отказа от таких сообщений.
- В соответствующих Приложениях могут быть определены дополнительные требования и допущения.

2.6 Ответственность клиента

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

- Вы укажете назначенного администратора услуг поддержки, ответственного за руководство вашими специалистами и управление всеми операциями, связанными с поддержкой, а также внутренними процессами по направлению запросов о предоставлении поддержки в связи с инцидентами в наш адрес.
- Если вы приобретаете услуги поддержки уровня «Multi-country», от вас потребуется назначить администратора услуг поддержки для вашего Узла, ответственного за руководство вашими местными специалистами и управление всеми местными операциями, связанными с поддержкой, а также внутренними процессами по направлению в наш адрес запросов о предоставлении поддержки в связи с инцидентами. Кроме того, вам может потребоваться назначить администратора услуг поддержки для других Мест предоставления поддержки.
- Вы можете определить назначенных контактных лиц по вопросам ответной поддержки, если необходимо, которые несут ответственность за создание запросов технической поддержки через веб-сайт технической поддержки Microsoft или по телефону. Администраторы облака, управляющие вашими облачными службами, могут также подавать связанные с облаком запросы технической поддержки через соответствующие порталы поддержки.
- Для запросов услуг онлайн-поддержки администраторы ваших облачных услуг должны подать запрос на поддержку через соответствующий онлайн-портал поддержки.
- При отправке запроса о предоставлении услуг ваши контактные лица по ответной поддержке должны обладать общим пониманием проблемы, которая возникла, и мочь воспроизвести проблему, чтобы помочь Microsoft выполнить диагностику и классифицировать проблему. Эти контактные лица также должны обладать знаниями о поддерживаемых продуктах Microsoft и вашей среде Microsoft, помогать в разрешении системных проблем и содействовать Microsoft в анализе и разрешении запросов поддержки.

- При отправке запроса о предоставлении услуг от ваших контактных лиц по устранению неполадок по нашей просьбе может потребоваться определить проблему и меры по ее устранению. Такие действия могут включать сетевую трассировку, сбор сообщений об ошибках, получение сведений о настройках, изменение конфигурации продукта, установку новых версий или новых компонентов программного обеспечения, внесение изменений в процессы.
- Вы соглашаетесь сотрудничать с нами с целью составления плана использования услуг на основании приобретенного набора услуг.
- Вы соглашаетесь уведомлять нас о любых изменениях назначенных контактных лиц, которые указаны в Заказе на выполнение работ.
- Вы отвечаете за архивацию своих данных и восстановление утерянных или измененных файлов в случае разрушительных сбоев. Вы также несете ответственность за применение процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности вашего программного обеспечения и данных.
- Вы соглашаетесь участвовать (по мере возможности) в исследованиях удовлетворенности клиентов, которые мы можем периодически вам предлагать в связи с услугами.
- Вы обязуетесь оплатить все транспортные и другие расходы, понесенные вашими сотрудниками или подрядчиками.
- Ваш специалист по предоставлению услуг может попросить вас выполнить и другие обязанности, относящиеся к приобретенным вами услугам.
- При использовании облачных служб в рамках данной поддержки вам необходимо приобрести или иметь существующую подписку либо тарифный план для соответствующей веб-службы.
- Вы соглашаетесь подавать запросы на профилактические и расширенные услуги и решения вместе с необходимыми/требуемыми данными не позднее, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого Заказа на выполнение услуг.
- Вы соглашаетесь обеспечить нашим специалистам по предоставлению услуг на месте надлежащую телефонную связь и высокоскоростное подключение к Интернету, а также доступ к соответствующим внутренним системам и средствам диагностики.

© Корпорация Microsoft (Microsoft Corporation), 2023. Все права защищены. Любое использование или распространение данных материалов без явного разрешения со стороны Корпорации Microsoft запрещается.

Microsoft и Windows являются охраняемыми товарными знаками Корпорации Microsoft в Соединенных Штатах и/или других странах.

Названия продуктов и компаний, упомянутые в настоящем документе, могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.