

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

Июль 2021 г.

Оглавление

1	Сведения о данном документе	3
2	Услуги поддержки.....	4
	2.1 Условия приобретения	4
	2.2 Описание услуг	5
	2.2.1 Профилактические услуги	5
	2.2.2 Услуги по исправлению	11
	2.2.3 Управление процессом предоставления услуг	15
	2.3 Расширенные услуги и решения.....	17
	2.3.1 Назначенная техническая поддержка.....	17
	2.3.2 Быстрый отклик.....	18
	2.3.3 Управление мероприятиями Azure.....	19
	2.3.4 Поддержка инженерами Office 365.....	21
	2.3.5 Поддержка разработчиков	21
	2.3.6 Поддержка важнейших для предприятия функций.....	22
	2.4 Поддержка уровня «Multi-country»	22
	Обзор пакета Поддержки уровня «Multi-country»	22
	Условия приобретения	22
	Дополнительные условия и положения поддержки Multi-Country	23
3	Дополнительные условия.....	24
4	Ответственность клиента.....	27

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 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 % от Гибкого резерва.
- Гибкий резерв нельзя использовать для услуг по Управлению предоставлением услуг, как определено в настоящем документе.
- Любые расширенные услуги и решения, приобретенные с использованием Гибкого резерва, аннулируются, если они не используются в течение Срока действия соответствующего Заказа на выполнение работ.
- Весь доступный Гибкий резерв должны 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.

2.2.1 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.

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	+

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести*

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

Услуги внедрения

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.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

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

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

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

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

Дополнительные профилактические услуги

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

+ - *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.

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.

2.2.2 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.

Типы услуг исправления	
Консультационная поддержка	✓
Техническая поддержка	✓
Управление поддержкой в устранении неполадок	✓
Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки	✓
Поддержка на месте	+
Анализ первопричин	+
Дополнительный компонент управления поддержкой в устранении неполадок	+
Услуги поддержки кибербезопасности	+

✓ - 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.

По запросу, с целью решения комплексных проблем взаимодействия между продуктами разных производителей, мы можем привлечь к сотрудничеству сторонних поставщиков

технологий. При этом такие поставщики самостоятельно несут ответственность за поддержку своих продуктов.

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

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>— Первый ответ на 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>Ресурсы на вашем объекте через 24 часа с соглашением с клиентом</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>Назначение специалиста по работе с кризисными 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>

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности В</p> <p>Умеренные последствия для деятельности предприятия:</p> <p>Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями</p> <p>Меры должны быть приняты в течение 2 рабочих часов⁴</p>	<p>Первый ответ 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 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>Меры должны быть приняты в течение четырех рабочих часов⁴</p>	<p>Первый ответ 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 реагирования для компонентов Azure не охватывает 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 категории В и С, в случае инцидентов, имеющих стандартные последствия для деятельности предприятия, данная услуга предоставляется по запросу клиента, направляемому в рабочее время ресурсу Microsoft, который

по запросу может также информировать о ходе эскалации. В случае инцидентов категории 1 автоматически инициируется и выполняется расширенная процедура эскалации. После этого назначенный ресурс Microsoft несет ответственность за обеспечение непрерывного технического успеха и за информирование вас о ситуации и плане действий.

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

Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки: Поддержка продуктов в продленной фазе Hotfix дает возможность запрашивать исправления, не связанные с безопасностью, для определенных программных продуктов Microsoft, перешедших в Фазу расширенной поддержки фиксированного жизненного цикла, в соответствии с Политикой, приведенной по адресу <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Особые требования и ограничения в отношении услуг:

- Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки ограничивается следующими продуктами и семействами продуктов:
 - Приложения: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Сервер: Exchange Server, SQL Server, системный центр (за исключением Configuration Manager), Windows Server
 - Системы: клиент Windows, встроенные операционные системы
- Для получения актуальной информации о доступности исправлений, не связанных с безопасностью, для конкретных версий продуктов ознакомьтесь с примечаниями в отношении жизненного цикла продукта, приведенными здесь.
- Несмотря на то, что мы прилагаем все экономически обоснованные усилия для выполнения запросов об исправлениях, не связанных с безопасностью, вы признаете, что возможны ситуации, когда исправление не может быть выполнено или предоставлено.
- Исправления разрабатываются для решения конкретных проблем и не проходят регрессионное тестирование.
- Исправления запрещено передавать неаффилированным третьим лицам без письменного согласия с нашей стороны.
- Сроки предоставления исправлений для неанглоязычных версий продуктов могут быть различными; при этом может взиматься плата за локализацию.
- Не предоставляются дополнительные функции, возможности, обновления, изменения в структуре. Рассмотрению подлежат только те проблемы с отдельным продуктом, которые приводят к его сбоям, потере данных или другим существенным отклонениям от стандартного функционирования.

Поддержка на месте: помощь в устранении неполадок на вашем объекте. Эта услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft, при этом за каждый выезд взимается дополнительная плата.

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.

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

2.2.3 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	+
Разработчик менеджера по работе с клиентами	✓ ¹

Типы услуг по управлению предоставлением услуг	Планирование
Управление отношениями с руководителями	✓
Дополнительное управление обслуживанием	+
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.

Разработчик менеджера по работе с клиентами: 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. Эти ресурсы будут выполнять работу удаленно или на вашем объекте. Данная услуга также предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.

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

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
Назначенная техническая поддержка	+
Быстрый отклик	+
Управление мероприятиями Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Developer Advanced	+ ¹
Поддержка важнейших для предприятия функций	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

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

2.3.1 Назначенная техническая поддержка

Назначенная техническая поддержка (DSE): Услуги DSE 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 DSE затем вычитается из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги.

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

Назначенная техническая поддержка охватывает следующие задачи:

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

Особые требования и ограничения в отношении услуг

- Для получения услуг DSE 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 DSE прекращается в тот же день.
- Услуги DSE предоставляются в обычное рабочее время (с 09:00 до 17:30 по стандартному местному времени, кроме выходных дней и праздников).
- Услуги DSE предназначены в качестве поддержки конкретных продуктов и технологий Microsoft, выбранных вами и перечисленных в Заказе на выполнение работ.
- Услуги назначенной технической поддержки предоставляются для одного места предоставления поддержки в назначенном месте предоставления поддержки, которое указано в вашем Заказе на выполнение работ.

2.3.2 Быстрый отклик

Быстрый отклик: Услуга «Быстрый отклик» обеспечивает ускоренное предоставление помощи в устранении неполадок за счет переадресации требующих поддержки инцидентов техническим специалистам и в случае необходимости эскалации в 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 в очередь поддержки «Быстрый отклик» (Группа быстрого отклика), которая комплектуется из сотрудников специальной группы инженеров с квалификацией в области облачных технологий. Для того чтобы эта команда располагала основными сведениями о вашем внедрении, вы должны представить документацию по базовому внедрению Azure и топологии базы данных, а также планы масштабирования и балансирования нагрузки, если они имеются. Несмотря на то, что для устранения инцидентов может потребоваться

привлечение специалистов по поддержке стандартной продукции, команда 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 охватывает Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management.

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>Первый ответ 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 языке.

2.3.3 Управление мероприятиями Azure

Управление мероприятиями Microsoft Azure («АЕМ») обеспечивает расширенную поддержку до, во время и после критических мероприятий клиента («Событие»). Критическое мероприятие определяется как период сильного влияния на бизнес и/или пиковый спрос клиента, требующий высочайшего уровня доступности и производительности услуг. Мероприятия необходимо подтверждать у вашего менеджера по работе с клиентами не менее чем за 8 недель до события.

АЕМ поддерживает мероприятия, использующие основные сервисы Microsoft Azure. Подробная информация о решении и услугах Azure, которые оно использует, должна быть передана команде АЕМ заблаговременно до фактического мероприятия, но не позднее, в качестве исходных данных для оценки.

В рамках действий перед мероприятием команда АЕМ:

- оценивает ваше решение и знакомится с ним
- определяет возможные проблемы и риски, влияющие на бесперебойную работу и стабильность
- определяет желаемые результаты с точки зрения устойчивости
- разрабатывает и обновляет план предоставления услуг для решения

Группа поддержки АЕМ предоставляет список рекомендуемых и необходимых действий для устранения любых проблем, которые могут повлиять на доступность решения или производительность в день мероприятия.

Во время мероприятия команда АЕМ знает подробности мероприятия и готова к решению проблем, влияющих на решение.

Вы можете запросить поддержку по устранению проблем для решения за две недели до мероприятия, во время мероприятия и через одну неделю после мероприятия*.

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>Первый ответ в течение не более 15 минут и быстрая эскалация в рамках Microsoft в команды облачных операций для любых сервисов Microsoft Azure²</p> <p>Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями в течение не более 30 минут.</p>	<p>Для служб Azure запросы на обслуживание инцидентов следует отправлять онлайн через портал Microsoft Azure, используя шаблон, предварительно заданный вашим менеджером по работе с клиентами</p>

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</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>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>	<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>

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

² Услуги АЕМ «Быстрое реагирование предоставляются только на английском языке

*Поддержка по устранению проблем, запрошенная до и после мероприятия, будет рассматриваться как категория В.

После мероприятия вы можете запросить анализ первопричины всех инцидентов категории 1 и А для вашего решения. В соответствующих случаях мы предоставим рекомендации по предотвращению проблем в будущем.

2.3.4 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.

2.3.5 Поддержка разработчиков

Поддержка разработчиков обеспечивает техническую поддержку, основанную на глубоком знании продуктов, охватывающем весь жизненный цикл разработки приложений, разработчикам, собирающим, внедряющим и поддерживающим приложения на платформе Microsoft. В рамках соглашения об обслуживании может быть приобретено следующее решение для разработчиков:

Developer Advanced: Поддержка Developer Advanced 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.

2.3.6 Поддержка важнейших для предприятия функций

Поддержка важнейших для предприятия функций: этот набор услуг обеспечивает более высокий уровень поддержки определенного набора продуктов Microsoft и Веб-служб, входящих в ваше решение для критически важных задач, как указано в Заказе на выполнение работ. Поддержка важнейших для предприятия функций предусматривает индивидуальную программу услуг, предоставляется за дополнительную плату и оформляется в виде Приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

2.4 Поддержка уровня «Multi-country»

Обзор пакета Поддержки уровня «Multi-country»

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

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

Условия приобретения

В этом 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, за исключением следующих случаев:

- **Поддержка на месте:** Предварительно приобретенные Услуги по исправлению на месте будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ, кроме Исключенных стран.
 - В случае ситуации категории 1, когда требуется Поддержка в устранении проблем, в указанные и не указанные Места предоставления поддержки могут быть направлены специалисты в рамках предварительно приобретенной услуги Поддержки на месте.
- **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 (которые отмечены «+») следующая:

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

Дополнительные условия и положения поддержки Multi-Country

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

- Мы можем разрешить специалистам в неуказанном(-ых) Месте(-ах) предоставления поддержки участвовать в оказании Профилактических услуг, приобретенных для места

расположения Узла или Нисходящего расположения, и указанных в Заказе на выполнение работ, в удаленном режиме. Такое участие будет разрешено по усмотрению Microsoft.

- Заработанные/сэкономленные в рамках профилактических услуг кредиты можно обменивать только между местом расположения Узла и Нисходящим расположением, указанными в Заказе на выполнение работ, если не указано иное. Любой обмен будет выполняться на основе текущей валюты и ставок для Кредитов, 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.
 - **Слияние счетов:** Если не указано иное, в отношении подлежащей выплате суммы будет выставлен отдельный счет, включающий все Услуги для всех Мест предоставления поддержки, указанных в вашем Заказе на выполнение работ. Налоги будут основываться на оценке, выполняемой уполномоченным представителем Microsoft и местонахождения вашего Узла. Заказчик несет исключительную ответственность за любые дополнительные подлежащие уплате налоги.
 - **Исключения из правила слияния счетов:** Если услуги приобретены для предоставления в Республике Индия, Китайской Народной Республике, Республике Китай (Тайвань), Республике Китай (Гонконг), Республике Корея, Япония, Новая Зеландия, Макао и Австралия (**все из которых являются Исклученными странами**) необходимо заключить отдельный Заказ с указанием услуг, предоставляемых в таком Месте предоставления поддержки. Счет за Услуги будет выставлен для соответствующего Места предоставления поддержки и будет включать любой применимый местный налог.

3 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 политикам и процессам в области защиты данных. Если вы требуете от нас использования технологий, не утвержденных корпорацией Microsoft, вы понимаете и соглашаетесь с тем, что несете полную и исключительную ответственность за целостность и безопасность ваших клиентских данных, а корпорация Microsoft не берет на себя ответственность в связи с использованием неутвержденных Microsoft технологий.
- Если вы запрашиваете отмену ранее запланированной услуги, Microsoft имеет право на взимание платы за отмену в размере до 100 % от стоимости услуги; если отмена или перенос происходит с уведомлением менее чем за 14 дней до первого дня предоставления услуги.
- При приобретении дополнительных услуг мы можем потребовать включить управление предоставлением услуг для оптимизации предоставления услуг.
- Если вы заказали услугу одного типа и хотите заменить ее услугой другого типа услуги, к этой второй услуге можно применить соответствующую стоимость, когда есть такая возможность и получено согласие ресурса по предоставлению услуг.
- Инциденты услуг технической поддержки по Преимуществам в рамках программы Software Assurance 24x7 (инциденты SA PRS, или «SAB»), могут быть преобразованы в эквивалентную стоимость (по усмотрению Microsoft) и использованы для зачета при оплате Базового пакета поддержки, отдельных разрешенных компонентов Назначенной технической поддержки (DSE) и/или отдельных разрешенных компонентов

Расширенных услуг и решений. Ваш ресурс по управлению обслуживанием сможет подтвердить такую стоимость (стоимости) и суммы оплаты, если это применимо. После 30 дней с Даты начала предоставления поддержки и/или ежегодной даты юбилея многолетней поддержки, мы можем выставить вам счет на сумму, эквивалентную любому недостающему количеству Преимуществ SAB, которые вы израсходовали в любом таком преобразовании, согласно вашему Заказу на выполнение работ. Преимущества Программного обеспечения регулируются условиями, изложенными в настоящем документе, и Условиями для продуктов, включая, помимо прочего, Приложение Б к Условиям для продуктов. Дополнительная информация, такая как изменения в льготах, касающихся Поддержки устранения проблем (Problem Resolution Support), начиная с февраля 2023 г., которые повлияют на право на использование Базового пакета или соответствующих компонентов соглашения о поддержке, что может привести к корректировке эквивалентного значения инцидента, доступна на веб-сайте www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits.

- В вашей стране могут быть доступны не все дополнительные услуги. За подробностями обратитесь к своему специалисту по предоставлению услуг.
- Вы соглашаетесь с тем, что, кроме кода Microsoft, можете предоставить нам доступ только к своему собственному коду.
- Услуги могут включать в себя Результаты оказания услуг, консультации и рекомендации, связанные с кодом, принадлежащим вам или Microsoft, или непосредственное предоставление других услуг поддержки.
- При предоставлении профилактических услуг Microsoft не предоставляет код любого рода, кроме примера кода.
- Клиент берет на себя всю ответственность и риски, связанные с внедрением и обслуживанием любого кода, предоставленного при оказании услуг поддержки.
- Для приобретаемых услуг могут быть предусмотрены минимальные требования к платформе.
- Услуги не могут предоставляться через вас вашим клиентам.
- Если 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.
- **Политика допустимого использования** - Клиент не должен (и не имеет лицензии) использовать Результаты оказания Услуг:
 - способом, запрещенным законом, правилами, правительственным постановлением или решением;
 - для нарушения прав других лиц; или

- в любой цели или ситуации, когда использование Конечные результаты услуг могут привести к смерти или серьезным телесным повреждениям любого человека либо к серьезному физическому ущербу или ущербу окружающей среде, за исключением случаев, предусмотренных в разделе «Использование с высоким риском» ниже.

Использование с высоким риском

ВНИМАНИЕ: Современные технологии можно использовать новыми и инновационными способами, поэтому Клиент должен учитывать, является ли конкретное использование этих технологий безопасным. Конечные результаты услуг не предназначены для использования, при котором прерывание обслуживания, дефект, ошибка или другой сбой в предоставлении услуг может привести к смерти или серьезным телесным повреждениям любого человека либо к физическому ущербу или ущербу окружающей среде (в совокупности – «Использование с высоким риском»). Соответственно, Клиент должен спроектировать и реализовать Конечные результаты услуг таким образом, чтобы в случае любого прерывания обслуживания, дефекта, ошибки или другого отказа в предоставлении услуг безопасность людей, имущества и окружающей среды не снижалась ниже разумного, уместного и законного уровня, будь то в целом или для конкретной отрасли. Клиент осуществляет Использование Конечных результатов услуг с высоким риском на свой страх и риск. Клиент соглашается защищать и ограждать Microsoft от любых убытков, затрат и гонораров адвокатам в связи с любыми требованиями, возникающими в результате Использования Конечных результатов услуг с высоким риском, включая любые требования, основанные на строгой ответственности или утверждении о том, что Microsoft проявила халатность при разработке или предоставлении Конечных результатов услуг Клиенту в соответствии с требованиями Клиента, а также возмещать связанные с этим убытки. Вышеупомянутое обязательство по защите и ограждению от ответственности и возмещению убытков дополняет любые обязательства по защите и ограждению от ответственности и возмещению убытков, изложенные в Соглашении с Клиентом, и не подлежит никакому ограничению или исключению ответственности, содержащемуся в таких соглашениях.

- В соответствующих Приложениях могут быть определены дополнительные требования и допущения.

4 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), 2021. 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.