

Опис об'єднаних
корпоративних послуг
підтримки корпорації
«Майкрософт» (USSD)

лютий 2023 р.

Зміст

1	Про цей документ.....	3
2	Послуги з підтримки.....	4
	2.1 Як придбати.....	4
	2.2 Опис послуг.....	5
	Профілактичні послуги.....	5
	Послуги з планування.....	5
	Реакційні послуги.....	10
	Керування наданням послуг.....	14
	2.3 Розширені послуги та рішення.....	16
	Розширена спеціальна технічна підтримка.....	16
	Централізоване розширене реагування.....	18
	Швидке реагування.....	20
	Управління подіями Azure.....	22
	Рішення Office 365 Engineering Direct.....	27
	Підтримка з розробки.....	27
	GitHub Engineering Direct.....	27
	Підтримка для вирішення критично важливих завдань.....	27
	Розширені послуги із забезпечення кібербезпеки.....	28
	2.4 Підтримка для багатьох країн.....	33
	Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн.....	33
	Спосіб придбання.....	33
	Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн.....	34
	2.5 Додаткові умови та положення.....	35
	2.6 Ваші обов'язки.....	37

1 Про цей документ

В Описі об'єднаних корпоративних послуг підтримки корпорації «Майкрософт» надано інформацію про послуги підтримки, які можна придбати в корпорації «Майкрософт».

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

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

2 Послуги з підтримки

Об'єднані корпоративні послуги підтримки компанії «Майкрософт» (послуги підтримки) – це набір послуг комплексної підтримки підприємств, який допомагає прискорити Ваш шлях до хмари, оптимізувати IT-рішення та використовувати технології для реалізації нових бізнес-можливостей на будь-якому етапі життєвого циклу IT. До послуг із підтримки входять:

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

2.1 Як придбати

Послуги підтримки можна придбати в рамках Базового пакету, який включає додаткові послуги та розширені послуги й доступні для придбання рішення відповідно до наявної Угоди про базовий пакет, наведеної в Робочому замовленні на корпоративні послуги, як описано нижче.

Елемент	Опис
Базовий пакет	Комплекс профілактичних і реакційних послуг та послуг із керування наданням, що підтримують продукти та (або) Онлайнні служби корпорації «Майкрософт», які використовуються у вашій організації. Частина Вашого Базового пакету включає Flex Allowance* використовується для додавання профілактичних послуг (позначених «+»), розширених послуг та рішень та (або) Індивідуальних профілактичних послуг до Вашого Базового пакету. Служби, що входять у Базовий пакет, у цьому розділі позначено символом «✓».
Додаткові послуги	Додаткові послуги з підтримки, включаючи профілактичні послуги, які ви можете включити у свій Базовий пакет протягом терміну дії вашого Робочого замовлення, у цьому розділі позначено символом «+».
Розширені послуги та рішення	Додаткові послуги підтримки, що відносяться до певного продукту Майкрософт або користувацької IT-системи та які ви можете включити в свій Базовий пакет протягом терміну дії свого Робочого замовлення, у цьому розділі також позначено символом «+».
Підтримка для багатьох країн	За допомогою Підтримки для багатьох країн ви можете отримати підтримку в багатьох Місцях

підтримки, як описано у вашому Робочому замовленні (або Робочих замовленнях).

*Flex Allowance — це гнучка частина ціни за пакет вашого Базового пакету, яка може застосовуватися до придбання Профілактичних послуг, розширених послуг та рішень, Профілактичних кредитів або Індивідуальних профілактичних послуг під час придбання послуг. Представник корпорації «Майкрософт» надасть частину ціни за пакет вашого Базового пакету для використання як Flex Allowance. Застосовуються такі умови надання Flex Allowance:

- До 20% або 50000 дол. США, залежно від того, яка сума є більшою, наданої Вам Flex Allowance можна використати для придбання Профілактичних кредитів або Індивідуальних профілактичних послуг.
- Flex Allowance розподіляється щорічно, і будь-якими послугами, до яких було застосовано Flex Allowance, слід скористатися протягом відповідного річного періоду.
- Flex Allowance не застосовується до Керування наданням послуг, як визначено в цьому документі.
- Якщо ви замовили один тип послуг із Flex Allowance і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість на альтернативні послуги, якщо це можливо та погоджено з менеджером із надання послуг.
- Всі доступні Flex Allowance повинні бути розподілені до підписання договору, інакше вони будуть втрачені.

2.2 Опис послуг

У цьому розділі описано елементи, поєднані у вашому пакеті послуг підтримки. Також перелічено послуги, які можна додати до вашого Базового пакета або додати під час дії угоди.

Профілактичні послуги

Профілактичні послуги допомагають запобігати виникненню проблем у вашому середовищі Майкрософт. Вони плануються для забезпечення доступу до ресурсів та надання послуг протягом терміну дії відповідного Робочого замовлення. Профілактичні послуги доступні, як зазначено нижче або у вашому Робочому замовленні. Можливість надання на об'єкті може бути доступною не для всіх служб і не в усіх регіонах. Надання буде здійснюватися дистанційно, якщо інше не погоджено в письмовій формі, а також за додаткову плату, якщо тільки послуга не продається явно як послуга на об'єкті.

Послуги з планування

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

Типи послуг із планування	План
Перевірка концепції	+

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати

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

Послуги з підтримки під час запровадження

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

Типи послуг із підтримки під час запровадження	План
Послуги з адаптації	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

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

Послуги з обслуговування

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

Типи послуг з обслуговування	План
Оцінка за запитом	✓
Програма оцінювання	+
Оцінювання в режимі офлайн	+
Профілактичний моніторинг	+
Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або «POP»)	+
Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга)	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакету.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

Оцінка за запитом: Доступ до автоматичної онлайн-платформи оцінки з підтримкою самообслуговування, яка використовує аналіз журналів для перевірки та оцінки процедури впровадження вами технології корпорації «Майкрософт». Оцінка за запитом підтримує не всі технології. Для використання послуги оцінки за запитом необхідна активна служба Azure з адекватним захистом пам'яті. Корпорація «Майкрософт» може надати допомогу з початкового налаштування служби. Крім того, за додаткову плату ви можете найняти

виїзного (на строк до двох днів) або віддаленого фахівця корпорації «Майкрософт» (на строк до одного дня) для аналізу даних та встановлення пріоритетів для рекомендацій щодо усунення недоліків згідно з вашою угодою про послуги. Виїзна оцінка може бути доступною не в усіх регіонах.

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

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

Профілактичний моніторинг: Надання інструментів і рекомендацій із моніторингу технічних операцій для налаштування процедур керування інцидентами на сервері. Ця послуга допомагає вам створити матриці інцидентів, провести аналіз серйозних інцидентів і створити проект для постійної команди інженерів.

Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або «POP»): Спільний із вашим персоналом аналіз планування, проектування, впровадження або операційних процесів відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Аналіз здійснюється фахівцем корпорації «Майкрософт» на об'єкті клієнта або дистанційно.

Програма оцінювання ризиків і справності «Risk and Health Assessment Program» як послуга (RAP як послуга): Автоматизоване оцінювання впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних віддалено. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації «Майкрософт», і ми надамо вам звіт із рекомендаціями щодо усунення недоліків. Ця послуга доступна для доставки за місцезнаходженням або віддалено.

Послуги з оптимізації

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

Типи послуг з оптимізації	План
Послуги із впровадження	+
Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення	+
Керування ІТ-послугами	+
Послуги з безпеки	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

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

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

Аналітика послуг для розробників: Щорічна оцінка ваших процедур із розробки програм покликана надати клієнтам рекомендовані поради щодо розробки програм і рішень на платформах корпорації «Майкрософт».

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

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

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

Навчальні послуги

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

Типи навчальних послуг	План
Навчання за запитом	✓
Вебтрансляції	✓

Типи навчальних послуг	План
Сесії передачі знань	+
Семінари	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакету.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

Навчання за запитом: Доступ до онлайн-колекції навчальних матеріалів та онлайн-лабораторій за допомогою цифрової платформи бібліотеки семінарів, розробленої корпорацією «Майкрософт».

Вебтрансляції: Доступ до навчальних сесій, що проводяться корпорацією «Майкрософт» наживо через Інтернет та присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт».

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

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

Додаткові профілактичні послуги

Види додаткових профілактичних послуг	План
Індивідуальні профілактичні послуги (послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги)	+
Технологічний консультант із підтримки	+
Профілактичний акселератор	+
Спеціальна технічна підтримка	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

Індивідуальні профілактичні послуги: Спільний із нашим ресурсами проект із надання послуг під особистим керівництвом клієнта або в режимі онлайн, які інакше не описані в цьому документі. До переліку проектів входять послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги.

Технологічний консультант із підтримки (STA): Спеціалізована послуга, яка передбачає оцінювання технологій, що відповідають меті бізнесу клієнта, зокрема оптимізація робочого навантаження, прийняття чи можливість підтримки, яка надається фахівцями корпорації «Майкрософт». Ця послуга може включати план та технічні вказівки, розроблені з урахуванням середовища та бізнес-цілей клієнта.

Профілактичний акселератор: Сервіс Майкрософт, керований ресурсами, включає комплекс заходів, які допоможуть вам досягти технічних або бізнес-результатів на основі цілей щодо усунення ризиків під час розгортання, збільшення доступності або оптимізації продуктивності рішення. Використовуючи програмний підхід, ресурс Майкрософт визначить набір заходів, необхідних для залучення, які можуть з-поміж іншого включати аналіз відповідності прогалин, впровадження, оптимізацію, передачу знань, валідацію проекту та план впровадження.

Спеціальна технічна підтримка (DE): Спеціально підібрані та орієнтовані на результат рішення, засновані на рекомендованих практиках і принципах «Майкрософт», які допомагають пришвидшити час отримання цінності. Із вашою командою тісно співпрацюватиме провідний експерт, який надаватиме широкі технічні вказівки та за потреби залучатиме інших експертів «Майкрософт», аби допомогти із розгортанням та (або) оптимізацією ваших рішень «Майкрософт». Включає послуги, які охоплюють від оцінювання та планування, до підвищення кваліфікації та проектування, налаштування та впровадження.

Інші профілактичні послуги	План
Профілактичні кредити	+

Профілактичні кредити: Вартість обмінюваних послуг, яку представлено в кредитах у вашому Робочому замовленні. Профілактичні кредити можна обміняти на одну або кілька описаних вище додаткових послуг за поточними ставками, наданими вашим представником підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Коли ви виберете доступну додаткову послугу, ми віднімемо її вартість від вашого балансу кредитів та округлимо його до найближчої одиниці.

Реакційні послуги

Реакційні послуги допомагають вирішувати проблеми у вашому середовищі Майкрософт та зазвичай використовуються за запитом. Наступні реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів корпорації «Майкрософт» та онлайн-ових служб, якщо інше не зазначено в Робочому замовленні. Уся реакційна підтримка надається віддалено.

Типи реакційних послуг	
Консультаційна підтримка	✓
Підтримка з вирішення проблем	✓
Керування послугами реакційної підтримки	✓
Аналіз першопричин	+
Додаткове керування послугами реакційної підтримки	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакету.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

Консультаційна підтримка: Підтримка по телефону щодо короткострокових (не більше шести годин) і неочікуваних проблем для ІТ-фахівців. Консультаційна підтримка може включати консультації, рекомендації і передачу знань для допомоги в розгортанні та упровадженні технологій корпорації «Майкрософт» способами, що дають змогу уникнути поширених проблем підтримки та зменшити ймовірність виходу системи з ладу. Архітектура, розробка рішення та сценарії налаштування не входять до переліку цих Консультаційних послуг.

Підтримка з вирішення проблем: Допомога стосовно вирішення проблем із певними ознаками, що виникають під час використання продуктів корпорації «Майкрософт», в тому числі пошук та усунення проблеми з певними ознаками, повідомлення про помилку або функціональність, яка працює не так як належить продуктам корпорації «Майкрософт». Подати інцидент можна в електронній формі через Інтернет або по телефону. Запити до служби підтримки щодо надання послуг і продуктів, не зазначених на відповідному онлайн-порталі служби підтримки, контролюються на вебпорталі підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт».

Визначення серйозності та орієнтовний початковий час реагування корпорації «Майкрософт» докладно описано в таблицях «Реагування на інциденти» нижче. Термін «Перша відповідь на виклик» визначається як початковий неавтоматичний контакт телефоном або електронною поштою.

За вашим запитом ми можемо співпрацювати зі сторонніми постачальниками технологій для вирішення комплексних проблем взаємодії між продуктами від різних постачальників, проте відповідальність за підтримку свого продукту несе третя сторона.

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

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення.</p> <p>Необхідне негайне вирішення</p>	<p>Компоненти Azure¹</p> <p>- Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Усі інші продукти та послуги - Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризових фахівців²</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень³</p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме у групи розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> <p>Необхідне реагування протягом однієї години</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризових фахівців²</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень²</p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<p>Рівень серйозності В</p> <p>Помірні наслідки для бізнесу:</p> <p>Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю</p> <p>Необхідне реагування протягом двох робочих годин⁴</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через дві години або менше</p> <p>Надання підтримки лише протягом робочого часу⁴</p>	<p>Надання відповідних ресурсів, узгоджених із заходами корпорації «Майкрософт»</p> <p>Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<p>Рівень серйозності С</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок</p>	<p>Точна контактна інформація</p>

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
Незначні наслідки для бізнесу:	через чотири години або менше	ініціатора запиту Відповідь протягом 24 годин
Функціонування з незначним погіршенням якості послуг або за відсутності погіршення	Надання підтримки лише протягом робочого часу ⁴	Запит по телефону або через Інтернет
Необхідне реагування протягом чотирьох робочих годин ⁴		

¹ Зазначений вище час відповіді для компонентів Azure не охоплює Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services чи Billing & Subscription Management.

² Антикризисні фахівці покликані швидко вирішувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

³ Можливо, нам необхідно буде знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

⁴ Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може децю відрізнятися у вашій країні.

Керування послугами реакційної підтримки: Керування послугами реакційної підтримки забезпечує контроль інцидентів підтримки для своєчасного вирішення проблем і надання високоякісної підтримки. Керування наданням послуг буде використано для Керування послугами реакційної підтримки щодо всіх запитів на підтримку.

Згідно з таблицями реагування на інциденти вище, для інцидентів із рівнем серйозності Б і В послуга надається за запитом клієнта в робочий час фахівця корпорації «Майкрософт», який за запитом також може надавати актуальну інформацію про передачу проблеми на розгляд на вищому рівні. Для інцидентів із рівнем серйозності 1 та А автоматично застосовується розширена процедура передача проблеми на розгляд на вищому рівні. Після цього для вирішення проблеми призначений фахівець корпорації «Майкрософт» несе відповідальність за постійну технічну роботу шляхом надання вам інформації про актуальну ситуацію та план дій.

Для отримання послуг розширеної підтримки у неробочі години ви можете придбати додаткові години Керування послугами реакційної підтримки.

Аналіз першопричин: Якщо ви окремо запитаєте про це до закриття інциденту, ми проведемо структурований аналіз можливих причин виникнення одного інциденту або серії пов'язаних проблем. Ви будете зобов'язані надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад файли журналів, трасування мережі або інші діагностичні дані. Аналіз першопричин можна виконувати лише для певних технологій корпорації «Майкрософт». Крім того, за нього може стягуватися додаткова плата.

Додаткове керування послугами реакційної підтримки: Ви можете придбати додаткові години для Керування послугами реакційної підтримки. Фахівці будуть працювати віддалено та надаватимуть послуги в робочий час у часовому поясі, про який погоджено письмово. Такі послуги

надаються англійською мовою та можуть надаватися мовою вашої організації, якщо це можливо. Ця послуга надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт».

Керування наданням послуг

Керування наданням послуг (SDM) входить до ваших послуг підтримки, якщо інше не зазначено в цьому документі або у вашому Робочому замовленні. Додаткові послуги з керування наданням послуг буде додано в разі придбання додаткових послуг або розширених послуг та рішень.

Послуги керування наданням послуг надаються в цифровому форматі призначеним менеджером-консультантом із роботи з клієнтами. Зазначена особа може працювати дистанційно або на вашому об'єкті.

Обсяг Керування наданням послуг

Доступні такі види керування наданням послуг SDM:

Типи керування наданням послуг	План
Реалізація організації клієнтів	✓
Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки корпорації «Майкрософт»	✓
Розробка і керування програмою	✓
Інтеграція Об'єднаних корпоративних послуг підтримки	✓
Програма успішності хмарних рішень	+
Представник розробника архітектури хмарного рішення	✓ ¹
Керування відносинами з вищим керівництвом	✓
Додаток із керування наданням послуг	+
Керування наданням послуг на об'єкті	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакету.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

✓¹ — Додаткові послуги, які можуть надаватися корпорацією «Майкрософт».

Реалізація організації клієнтів: Вказівки й інформація, які надаються вашому вказаному Адміністраторові послуг підтримки про те, як керувати використанням ваших Об'єднаних послуг підтримки і підготувати вас до використання цифрових і реакційних Об'єднаних послуг підтримки.

Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки корпорації «Майкрософт»: Інформація, яка надається вам про важливі майбутні продуктиві й сервісні функції та зміни, а також бюлетені безпеки для технологій корпорації «Майкрософт».

Розробка і керування програмою: Діяльність, спрямована на планування, пропонування і керування послугами вашої програми підтримки по всій вашій організації, щоб допомогти вам отримати більшу цінність від своїх інвестицій у технології й послуги корпорації «Майкрософт». Корпорація «Майкрософт» може рекомендувати низку послуг, спрямованих на те, щоб допомогти вам досягнути ключових бізнесових і технологічних результатів, використовуючи можливості, включені до підтримки вашого Базового пакету, а також додаткові послуги, які ви можете придбати.

Інтеграція Об'єднаних послуг підтримки: Діяльність для підтримки введення у вас Об'єднаних послуг підтримки включно з введенням і просуванням можливостей самообслуговування на порталі онлайн-підтримки з метою забезпечення вчасного використання ваших Об'єднаних послуг підтримки.

Програма успішності хмарних рішень: Включено послуги планування й надання, щоб допомогти вам досягнути конкретних хмарних рішень, дозволяючи вам пришвидшити запровадження, втілення та реалізовану цінність хмарних технологій корпорації «Майкрософт».

Представник розробника архітектури хмарного рішення: Фахівець з підтримки корпорації «Майкрософт», орієнтований на розробку, який надаватиме стратегічні поради та настанови для прискорення інновацій та підвищення ефективності впродовж всього життєвого циклу розробки програмного забезпечення. Ці обмежені ресурси можуть бути призначені корпорацією «Майкрософт» відповідно до умов.

Керування відносинами з вищим керівництвом: Набір видів діяльності для забезпечення відповідності команди підтримки корпорації «Майкрософт» стратегічним пріоритетам вашої організації та її залученості до роботи з ключовими діловими й технологічними керівниками.

Додаток із керування наданням послуг: Ви можете заздалегідь придбати додаткові індивідуальні ресурси SDM для керування наданням послуг в рамках попередньо обумовленого обсягу робіт, які окремо не описані в цьому документі. Ця послуга також надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт». Ці фахівці можуть працювати дистанційно або на вашому об'єкті. У разі надання послуг на об'єкті застосовуватимуться наведені нижче обмеження.

Керування наданням послуг на об'єкті: Ви можете попросити про візити на об'єкт вашого менеджера-консультанта з роботи з клієнтами, що може вимагати додаткової оплати з розрахунку на один візит. Ця послуга надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт».

2.3 Розширені послуги та рішення

На додаток до послуг, що надаються в рамках Базового пакету або в рамках додаткових послуг, ви можете придбати такі необов'язкові розширені послуги та рішення. Розширені послуги та рішення доступні за додаткову плату та можуть бути визначені в Додатку, на який є посилання в Робочому замовленні.

Послуга	План
Розширена спеціальна технічна підтримка	+
Централізоване розширене реагування	+
Швидке реагування	+
Управління подіями Azure	+
Рішення O365 Engineering Direct	+
Підтримка з розробки	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
Підтримка для вирішення критично важливих завдань	+
Послуги із забезпечення кібербезпеки	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

+¹ — Додаткова послуга, доступна в обмеженій максимальній кількості годин.

Розширена спеціальна технічна підтримка

Розширена спеціальна технічна підтримка (EDE): Спеціальна послуга, яка забезпечує широку та постійну технічну взаємодію з клієнтами зі складними сценаріями. Ця пропозиція спрямована на задоволення потреб і надання відповідних результатів клієнту шляхом призначення спеціального інженера з технічної підтримки, який добре знає середовище або рішення та підтримує бізнес-цілі клієнта, зокрема шляхом оптимізації, впровадження або підтримки робочого навантаження. Послуги EDE можна придбати як попередньо визначені пропозиції або як блок індивідуальних годин, які можна використати для надання певних профілактичних послуг.

У разі купівлі годинами час надання послуги EDE потім стягується із загальної кількості придбаних годин по мірі використання та надання послуги.

Попередньо визначені пропозиції EDE адаптуються до вашого середовища та допомагають добитися бажаних результатів. Ці пропозиції включають необхідні вбудовані попередньо визначені профілактичні послуги.

Основні напрямки діяльності у межах підтримки EDE:

- допомога у збереженні високого рівня обізнаності стосовно поточних і майбутніх бізнес-потреб і конфігурації середовища інформаційних технологій для оптимізації показників
- Документування та доведення до Вашого відома рекомендацій із використання наданих матеріалів, що стосуються послуг підтримки (наприклад, огляди щодо можливості підтримки, перевірки справності, семінари та програми оцінювання ризиків)
- Узгодження діяльності з розгортання та експлуатації із запланованими та поточними заходами з упровадження технологій корпорації «Майкрософт»
- Покращення технічних і експлуатаційних навичок вашого ІТ-персоналу
- Розробка та впровадження стратегії для запобігання виникненню інцидентів у майбутньому та підвищення доступності систем, у яких використовуються технології корпорації «Майкрософт», що підтримуються
- Визначення першопричин повторюваних інцидентів і надання рекомендацій для запобігання виникненню неполадок у визначених технологіях корпорації «Майкрософт» у майбутньому

Незалежно від способу придбання EDE розподілення, призначення та пріоритетність ресурсів визначається на основі угоди між сторонами під час початкової наради та документуються в складі Плану надання послуг. Клієнт із кількох країн повинен призначити місце розташування EDE під час укладення контракту перед плануванням надання послуг.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг

- Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки EDE. Якщо строк дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу EDE буде припинено в ту саму дату.
- Послуги EDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів).
- Послуги EDE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій Майкрософт, погоджених із вами та зазначених у вашому Замовленні на виконання робіт.
- Послуги EDE надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Робочого замовлення.

- Послуги EDE надаються дистанційно, якщо тільки інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.

Централізоване розширене реагування

Централізоване розширене реагування: Централізоване розширене реагування (UER) надає прискорену реактивну підтримку для ваших продуктів і хмарних служб із швидшою маршрутизацією для всіх критичних інцидентів («критичних ситуацій») і призначенням команди менеджерів із реагування на інциденти, призначених вам, для покращеного реагування на інциденти. Клієнти можуть придбати послугу централізованого розширеного реагування додатково до своєї базової угоди про підтримку об'єднаних корпоративних послуг або додати її в будь-який момент протягом терміну чинної базової угоди про підтримку об'єднаних корпоративних послуг.

UER доступна для покупки зараз, але надання послуги почнеться лише з «Дата надання послуги в 2023». Клієнти, які купують UER до Дати початку надання послуги, не отримуватимуть рахунків, доки Майкрософт не почне доставку UER («Дата початку надання послуги») або [1 лютого 2023], залежно від того, що настане пізніше.

Щоб отримати підтримку UER для ваших продуктів і хмарних служб Майкрософт, ви повинні надіслати дані про інцидент по телефону або через Інтернет. Якщо відкрити рівень серйозності 1 або рівень серйозності А, ваші запити на підтримку вирішення проблем автоматично спрямовуватимуться з розширенням часу реагування, а команда менеджерів із реагування на інциденти буде автоматично призначена для управління інцидентами.

Покращене реагування на інциденти: Послуга Покращеного реагування на інциденти доступна цілодобово, без вихідних, 365 на рік для всіх запитів на підтримку вирішення проблем рівня серйозності 1 або рівня серйозності А. Клієнтам призначається визначений пул ресурсів із знанням бізнес-цілей клієнта та середовища. Ці ресурси призначаються на додаток до ресурсів технічного вирішення проблем і відповідають за нагляд за всіма інцидентами підтримки критичних ситуацій, щоб забезпечити своєчасне вирішення та високу якість надання підтримки. З командою Покращеного реагування на інциденти, призначеною для клієнта, можна зв'язатися безпосередньо електронною поштою цілодобово та без вихідних. Вона забезпечить постійний технічний прогрес, часто інформуючи вас про статус розгляду та ескалації та план дій.

Для будь-якого інциденту рівня серйозності 1 команда з Покращеного реагування на інциденти також проведе з клієнтом, менеджером з роботи з клієнтами та іншими членами вашої команди з роботи з обліковими записами огляд після інциденту з метою зміцнення вашого бізнесу та запобігання майбутнім збоям і проблемам. Під час зустрічі команда з Покращеного реагування на інциденти надасть огляд реагування на інциденти, включно з успіхами та напрямками для покращення, а також працюватиме з вашим менеджером-консультантом із роботи з клієнтами (CSAM) над рекомендаціями щодо виправлення, щоб завчасно зменшити кількість майбутніх випадків і покращити ваші рішення.

Член команди з Покращеного реагування на інциденти повідомить вам під час інциденту, чи доступний також аналіз першопричин (RCA) для технології Майкрософт, що дала збій, чи стягуватиметься додаткова плата за виконання RCA, і співпрацюватиме з вашим менеджером-консультантом із роботи з клієнтами, щоб ініціювати RCA, якщо він доступний і клієнт подав явний запит на це до закриття інциденту. Ви будете зобов'язані надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад файли журналів, трасування мережі або інші діагностичні дані для проведення RCA.

Щоб ваша команда з Покращеного реагування на інциденти мала базові знання про ваші цілі та середовище, ви повинні надати документацію за запитом і брати участь у заходах із адаптації протягом перших 60 днів терміну дії угоди.

Ці фахівці працюватимуть дистанційно. Послуга покращеного управління інцидентами надається англійською, китайською та японською мовами. Ця послуга не передбачає обмеження надання послуг із покращеного управління інцидентами за регіонами; у цій пропозиції можлива вимога до громадянства або дозволених ресурсів доставки.

Реакційні послуги UER допомагають вирішувати проблеми у вашому середовищі Майкрософт та зазвичай використовуються за запитом. Надані реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів корпорації «Майкрософт» та онлайн-сервісів, якщо інше не зазначено в Робочому замовленні. Уся реакційна підтримка надається віддалено. Додатково до реакційних послуг, що надаються за необхідності, встановлена кількість годин для керування послугами реакційної підтримки та керування наданням послуг включена для Вашої команди з Покращеного управління інцидентами та CSAM, що застосовуються для заходів із адаптації, щоквартальних зустрічей із членом вашої команди з Покращеного управління інцидентами та оглядів після інцидентів рівня серйозності 1. Додаткові або більш часті зустрічі доступні за запитом і за попередньою угодою з «Майкрософт», якщо доступні ресурси, якщо ви вирішите придбати додаткові години, окрім тих, що включені, щоб забезпечити додаткове керування реакційною підтримкою та керування наданням послуг вашою командою з Покращеного керування інцидентами та менеджером з роботи з клієнтами

UER потрібно придбати лише для країни перебування, якщо клієнт має об'єднану угоду для кількох країн. Як реакційне покращене рішення, усі послуги UER можуть надаватися віддалено в інших місцях, крім країни перебування, але з нею включно, за винятком включених годин керування наданням послуг, які розподіляються Вузлом і керуються менеджером-консультантом із роботи з клієнтами у Вузлі.

Серйозність інциденту та ситуація в рамках централізованого розширеного реагування	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення.</p> <p>Необхідне негайне вирішення</p>	<p>Компоненти Azure¹</p> <p>- Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Усі інші продукти та послуги - Перша відповідь на дзвінок через 30 хвилин або менше</p> <p>Старший менеджер з інцидентів² призначається автоматично</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень³</p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме у групи розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> <p>Необхідне реагування протягом 30 хвилин</p>	<p>Перша відповідь протягом 30 хвилин або менше</p> <p>Старший менеджер з інцидентів призначається автоматично²</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень²</p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>

¹ Встановлений час реагування для ваших компонентів Azure не поширюється на хмари US Gov Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services або Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Майкрософт Mesh або Universal Print.

² Ресурси команди з Покращеного управління інцидентами покликані швидко вирішувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

³ Можливо, нам необхідно буде знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

Швидке реагування

Швидке реагування: Швидке реагування забезпечує прискорену реакційну підтримку ваших хмарних служб шляхом направлення інцидентів із підтримкою на розгляд технічним експертам та, за

потреби, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування хмарних послуг.

Щоб отримати послугу швидкого реагування на проблеми з вашими компонентами Майкрософт Azure, необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Ваші запити на підтримку з вирішення проблем будуть спрямовуватися безпосередньо в чергу підтримки швидкого реагування, яка обслуговується окремо призначеною групою інженерів з досвідом роботи з хмарними службами. Щоб ця команда мала основні відомості про ваше розгортання, ви повинні надати документацію щодо базового розгортання Azure та топології бази даних, а також плани масштабування та балансування навантаження за наявності. Незважаючи на те, що для вирішення інцидентів можуть бути потрібні ресурси від стандартних фахівців із підтримки продуктів, команда швидкого реагування несе основну цілодобову відповідальність за інциденти.

Якщо ви використовуєте компоненти Azure, то можете переглянути час надання підтримки з вирішення проблем в таблиці нижче. Цей час має більший пріоритет, ніж будь-який очікуваний час реагування згідно з Базовим пакетом. Оперативне реагування не стосується Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base for M365 або Майкрософт Mesh.

Придбання послуги швидкого реагування залежить від доступності ресурсу. Будь ласка, проконсультуйтеся зі своїм менеджером-консультантом із роботи з клієнтами для отримання детальної інформації про наявність послуги.

Швидке реагування, що обумовлюється рівнем серйозності та ситуацією	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹</p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт»²</p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>

Швидке реагування, що обумовлюється рівнем серйозності та ситуацією	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>хмарних послуг корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

¹ Можливо, нам необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем

² Підтримка з вирішення проблем в рамках швидкого реагування надається лише англійською та японською мовами.

Управління подіями Azure

Управління подіями Azure Майкрософт («АЕМ»): АЕМ забезпечує розширену підтримку до, під час і після критичних бізнес-подій клієнта.

Критична бізнес-подія, яка охоплюється цією пропозицією, визначається як короткий, очікуваний клієнтом період значного впливу на бізнес та (або) пікового попиту для клієнта, що вимагає вищих рівнів доступності та продуктивності служб. Критичні бізнес-події можуть отримувати до 5 (п'яти) календарних днів послідовного реактивного охоплення: клієнти можуть придбати стільки критичних бізнес-подій, скільки потрібно, щоб вони тривали безперервно та покривали весь період очікуваного попиту, якщо він триватиме більше 5 (п'яти) послідовних календарних днів.

Управління подіями Azure залежить від наявності ресурсів. Щоби дізнатися про доступність, зверніться до вашого менеджера з роботи з клієнтами. Підтримка надаватиметься лише стосовно критичних бізнес-подій, які були заплановані заздалегідь і підтверджені письмово принаймні за 8 календарних тижнів до початку події, якщо «Майкрософт» не погодиться на інше. «Майкрософт» може на власний розсуд зменшити обсяг оцінювання перед подією, якщо вона вирішить прийняти подію з меншим повідомленням.

У межах АЕМ передбачається підтримка критичних бізнес-подій, які пов'язані з основними службами Майкрософт Azure. Кожна подія охоплює одне рішення Azure. Якщо підтримки потребує кілька рішень Azure, клієнт повинен придбати додаткові події. Рішення Azure визначається як набір підписок і ресурсів Azure, які пов'язуються зі спільним бізнес-результатом для надання клієнтам продуктів або послуг. «Майкрософт» оцінить рішення клієнта протягом періоду оцінювання перед подією та повідомить клієнта про виявлені ризики у письмовій формі.

В межах заходів, що передують події, Майкрософт повинна:

- Оцінити й ознайомитися з вашим рішенням
- Визначити можливі проблеми та ризики, що впливають на тривалість роботи та стабільність
- Виконати перевірку ефективності роботи та стійкості на платформі Azure

«Майкрософт» надасть письмову документацію щодо результатів свого оцінювання, зокрема щодо дій для пом'якшення можливих ризиків, які впливають на час безвідмовної роботи та стабільність.

Щодо хмарних рішень Azure, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, слід надсилати через портал Майкрософт Azure, включно з АЕМ в описі випадку.

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на виклик за 15 хвилин або менше та швидка ескалація в межах «Майкрософт»²</p> <p>Призначення антикризових фахівців через 30 хвилин або менше.</p> <p>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹</p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт» і термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме групами розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>Залучення інженерів з підтримки, які знають конфігурацію вашого рішення. За необхідності, ці інженери можуть допомогти та впорядкувати процес управління інцидентами</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

¹ Можливо, «Майкрософт» необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати належні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

² Підтримка з вирішення проблем АЕМ надається лише англійською мовою

«Майкрософт» надасть звіт про будь-які випадки, які вимагають вирішення під час періоду реакційної підтримки, і забезпечить вирішення цих випадків.

Для клієнтів Майкрософт Cloud for Retail:

Керування подіями для клієнтів Майкрософт Cloud for Retail забезпечує розширену проактивну та реактивну підтримку під час важливих бізнес-подій клієнтів Майкрософт Cloud for Retail.

Ця пропозиція передбачає підтримку подій лише для клієнтів, які придбали ліцензію на Майкрософт Cloud for Retail. Ця пропозиція передбачає підтримку лише таких рішень Майкрософт Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Майкрософт Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection,

D365 Connected Spaces (у попередній версії – назва може бути змінена), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Майкрософт Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, аналітика Azure Synapse. «Майкрософт» час від часу публікує умови використання перелічених рішень на вебсторінці <http://Microsoft.com/licensing/contracts> (або сайті-наступнику, визначеному «Майкрософт»).

Критична бізнес-подія, яка охоплюється цією пропозицією, визначається як короткий, очікуваний клієнтом період значного впливу на бізнес та (або) пікового попиту для клієнта, що вимагає вищих рівнів доступності та продуктивності служб. Критичні бізнес-події можуть отримувати до 5 календарних днів посліп реактивного охоплення: клієнти можуть придбати стільки критичних бізнес-подій, скільки потрібно, щоб вони тривали безперервно та покривали весь період очікуваного попиту, якщо він триватиме більше 5 послідовних календарних днів.

Ця пропозиція залежить від наявності ресурсів. Щоби дізнатися про доступність, зверніться до вашого менеджера з роботи з клієнтами. Підтримка надаватиметься лише стосовно критичних бізнес-подій, які були заплановані заздалегідь і підтвержені письмово принаймні за 8 календарних тижнів до початку події.

«Майкрософт» оцінить рішення клієнта протягом періоду оцінювання перед подією та повідомить клієнта про виявлені ризики у письмовій формі.

В межах заходів, що передують події, Майкрософт повинна:

- Оцінити й ознайомитися з вашим рішенням, як описано вище
- Визначити можливі проблеми та ризики, що впливають на тривалість роботи та стабільність
- Виконати перевірку ефективності роботи та стійкості на платформі Azure
- Надати найкращі галузеві практики із спеціальних технічних і операційних ресурсів

«Майкрософт» надасть письмову документацію щодо результатів свого оцінювання, зокрема щодо рекомендованих дій та найкращих галузевих практик для пом'якшення можливих ризиків і усунення проблем, які впливають на час безвідмовної роботи та стабільність.

Якщо подія стосується хмарного рішення Azure, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, що стосується хмарного рішення Azure, слід надсилати через портал Майкрософт Azure, включно з AEM в описі випадку.

Якщо подія стосується хмарного рішення D365 або M365, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією для цих рішень, слід надсилати через Центр рішень, зокрема слід вибрати продукт, в якому виникла проблема, згідно з планом підтримки «Подія D365» у випадку запитів, пов'язаних із D365.

Для продуктів Azure:

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
------------------------	----------------------------	----------------------------

<p>Рівень серйозності 1</p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи підприємства:</p> <p>Підприємство в зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на виклик за 15 хвилин або менше та швидка ескалація в межах «Майкрософт»²</p> <p>Призначення антикризових фахівців через 30 хвилин або менше.</p> <p>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень¹</p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт» і термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме групами розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Залучення інженерів з підтримки, які знають конфігурацію вашого рішення. За необхідності, ці інженери можуть допомогти та впорядкувати процес управління інцидентами</p> <p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень¹</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>		

¹ Можливо, «Майкрософт» необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати належні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

² Підтримка з вирішення проблем АЕМ надається лише англійською мовою

Для всіх інших продуктів відповіді на інциденти відповідатимуть такому:

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
------------------------	----------------------------	----------------------------

Рівень серйозності 1	<p>Компоненти Azure¹ - Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Усі інші продукти та послуги - Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризисових фахівців²</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень³</p> <p>Термінова ескалація ситуації до груп розробки продуктів «Майкрософт»</p> <p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
Рівень серйозності А	<p>Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризисових фахівців²</p> <p>Безперервна цілодобова підтримка сім днів на тиждень²</p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень³</p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
Рівень серйозності В	<p>Перша відповідь на дзвінок через дві години або менше</p> <p>Надання підтримки лише протягом робочого часу⁴</p>	<p>Надання відповідних ресурсів, узгоджених із заходами корпорації «Майкрософт»</p> <p>Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
Рівень серйозності С	<p>Перша відповідь на дзвінок через чотири години або менше</p> <p>Надання підтримки лише протягом робочого часу⁴</p>	<p>Точна контактна інформація ініціатора запиту</p> <p>Відповідь протягом 24 годин</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>

Функціонування з незначним погіршенням якості послуг або за відсутності погіршення
Необхідне реагування протягом чотирьох робочих годин⁴

¹ Зазначений вище час відповіді для компонентів Azure не охоплює Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services чи Billing & Subscription Management.

² Антикризові фахівці покликані швидко вирішувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

³ Можливо, нам буде необхідно знизити рівень важливості, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

⁴ Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може децю відрізнятися у вашій країні.

Рішення Office 365 Engineering Direct

Рішення Office 365 Engineering Direct: забезпечує розширену підтримку основних робочих навантажень вашого користувача або користувачів Майкрософт Office 365, що включає пріоритетний доступ до команди інженерів Office 365. Ця послуга буде доступна для зазначеного користувача чи користувачів, за додаткову плату та зазначена в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

Підтримка з розробки

Підтримка з розробки: забезпечує надання тривалої профілактичної підтримки на основі знань про хмарні послуги та технічних знань упродовж життєвого циклу розробки програм для розробників користувача, які розробляють, розгортають та підтримують програми на платформі корпорації «Майкрософт». Під час надання розширеної підтримки з розробки, ви можете отримати комплексну підтримку, яка включає хмарну архітектуру, оцінку вразливостей, рішення ALM/DevOps, життєвий цикл розвитку безпеки, огляди коду, моніторинг ефективності роботи, модернізацію програм, впровадження Інтернету речей (IoT) та керування ним, навчання та тестування. Розширена підтримка з розробки надається за додаткову плату.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Надає клієнтам пріоритетний доступ до призначеної команди підтримки GitHub і призначеного інженера GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Крім того, щоквартальні перевірки, включаючи проактивні вказівки на основі перевірок стану та аналізу заявок, є частиною пропозиції GitHub Engineering Direct.

Підтримка для вирішення критично важливих завдань

Підтримка для вирішення критично важливих завдань: Забезпечення підтримки вищого рівня для визначеного набору продуктів та Онлайнних послуг корпорації «Майкрософт», що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Робочому замовленні. Підтримка для вирішення критично важливих завдань (SfMC) передбачає індивідуальну програму послуг із підтримки, яка доступна за додаткову оплату та визначена в Додатку, на який є посилання в Робочому замовленні. Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки (SfMC). Якщо строк дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки

корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу (SfMC) буде припинено в ту саму дату.

Розширені послуги із забезпечення кібербезпеки

Покращені рішення із забезпечення кібербезпеки включають спеціалізовану допомогу, пов'язану з кібербезпекою, як в рамках реакційних, так і в рамках профілактичних послуг (далі — «Послуги із забезпечення кібербезпеки»). Ці послуги допомагають зменшити ризик цілеспрямованих кібератак, краще підготуватися до кризових ситуацій, пов'язаних із безпекою, або розслідувати їх, а також забезпечити активний компроміс щодо безпеки. Додаткову інформацію, пов'язану з Послугами із забезпечення кібербезпеки, можна надати через менеджера-консультанта із роботи з клієнтами (CSAM).

Послуги із забезпечення кібербезпеки можна придбати як одну або кілька попередньо визначених пропозицій нижче. Коли вони продаються як блок годин у рамках попередньо визначеної пропозиції, години Послуги із забезпечення кібербезпеки вираховуються із загальної кількості придбаних годин у міру їх використання та надання.

Послуги із забезпечення кібербезпеки визначаються як проактивні або реакційні. Незалежно від способу придбання проактивних рішень із забезпечення кібербезпеки розподілення, призначення та пріоритетність ресурсів визначається на основі угоди між сторонами під час початкової наради та документаються в складі Плану надання послуг.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг

- Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки ваших Послуг із забезпечення кібербезпеки. Якщо строк дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, Послуги із забезпечення кібербезпеки буде припинено в ту саму дату.
- Усі Послуги із забезпечення кібербезпеки тривають щонайменше п'ять (5) днів, за винятком «Семинару з безпеки та реагування на кризову ситуацію», який триває три (3) дні та «1-денного дистанційного реагування на інциденти з кібербезпекою», одноденне 32-годинне обслуговування. Для завершення Послуги можуть знадобитися додаткові дні. Корпорація «Майкрософт» працюватиме з клієнтом, щоб визначити додаткові дні, які необхідно придбати в кількості п'яти (5) днів (вісім (8) годин на день).
- Послуги із забезпечення кібербезпеки доступні в робочий час (з 08:00 до 17:00, за винятком святкових і вихідних днів).
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій Майкрософт, погоджених із вами та зазначених у вашому Замовленні на виконання робіт.
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Робочого замовлення.
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються дистанційно, якщо тільки вони не продаються як такі, що надаються на об'єкті, або якщо інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються лише англійською мовою.
- Корпорація «Майкрософт» покладається на можливість перевірити кінцеві точки Клієнта на наявність зловмисної діяльності за допомогою інструментів, описаних нижче (включаючи

власні системи «Майкрософт»). Здатність «Майкрософт» досягти цілей клієнта залежить від того, чи клієнт правильно та повністю розгорне ці інструменти. Потреба в додаткових інструментах може бути продиктована інформацією, виявленою під час роботи.

Послуги із забезпечення кібербезпеки надаватимуться командою підтримки «Майкрософт», яка може включати:

- Об'єднану підтримку від Вашого менеджера-консультанта із роботи з клієнтами («CSAM»);
- Команду експертів із безпеки «Майкрософт» («Інженери») з глибокими знаннями кібербезпеки та реагування на інциденти; і
- Спеціалізованих інженерів із роботи з клієнтами «Майкрософт» за пом'якшувальних обставин, коли можуть знадобитися спеціальні навички.

Як застосувати:

- Для реакційних сценаріїв:
 - o Відкрийте реакційний запит для служби підтримки через веб-портали або по телефону, зазначивши потенційний інцидент безпеки
 - o Буде проведено початкове дослідження та, якщо необхідно, може бути рекомендовано повне дослідження середовища.
 - o Корпорація «Майкрософт» використовуватиме різні стратегії та методології для надання реакційних послуг залежно від характеру інциденту. «Майкрософт» консультуватиметься з Клієнтом на початку розслідування, щоб визначити початкові цілі, а потім регулярно протягом дії угоди обговорюватиме оновлення цих цілей та інші рішення щодо розслідування. Замовник прийматиме будь-які суттєві рішення щодо стратегії розслідування. Реакційні послуги «Майкрософт» можуть включати проведення «Майкрософт» заходів, зазначених у таблиці нижче, однак Клієнт визнає та погоджується, що під час надання реакційних послуг «Майкрософт» може змінити свій підхід, щоб допомогти Клієнту розслідувати потенційний інцидент безпеки:

Послуга	Область високого рівня («Області в межах сфери дії»)
Інцидент кібербезпеки Відповідь	<p>Віддалене реакційне дослідження локальних середовищ Windows після інциденту безпеки. Оцінка включає робочі станції, сервери та контролери домену, а також середовища Linux на власний розсуд команди залучення.</p> <p>Постачальники послуг оцінювання:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Полювання на загрози та криміналістичний аналіз машин, які потребують перевірки • Зворотне проектування підозрілих файлів • Спеціальна розвідка загроз • Оцінка конфігурації безпеки служби Active Directory • Інструкції щодо кроків стримування в сценаріях активної атаки, якщо застосовно <ul style="list-style-type: none"> • Також доступний у вигляді «1-денного віддаленого реагування на інциденти кібербезпеки», який являє собою одноденну роботу з тим самим обсягом і діяльністю з тим самим розміром команди з 4 осіб протягом лише 8 годин. Можна придбати заздалегідь авансовим платежем. • <i>Примітка: Підтримка на місці доступна, якщо клієнт купує «Реагування на інциденти кібербезпеки – на місці» та залежить від наявності ресурсів.</i>

Office 365 – Інцидент Відповідь	<p>Віддалене реактивне дослідження середовищ Office 365/Azure AD (AAD), включаючи одного клієнта O365 після інциденту безпеки.</p> <p>Постачальники послуг оцінювання:</p> <ul style="list-style-type: none">• Розслідування підозрілих користувачів і потенційно зламаних облікових записів• Дослідження ключових точок даних у службах O365• Оцінка компонентів безпеки архітектури O365• Рекомендації щодо управління ризиками для захисту служб O365• Спеціальний профіль загроз для користувачів із високим рівнем ризику• Інструкції щодо кроків стримування в сценаріях активної атаки, якщо застосовно
Операції з кібербезпеки Послуга	<p>Віддалена проактивна оцінка компромісу та перевірка стану безпеки. Оцінювання включає робочі станції, сервери та контролери домену, які підтримуються Defender for Endpoint (MDE) і Defender for Identity (MDI).</p> <p>Постачальники послуг оцінювання:</p> <ul style="list-style-type: none">• Обмежений криміналістичний аналіз машин, що вимагають перевірки• Аналіз підозрілих файлів• Спеціальна розвідка загроз• Оцінка конфігурації безпеки служби Active Directory
Семінар – Криза безпеки та вправа на відповідь	<p>Дистанційний, проактивний семінар, що забезпечує три (3) дні інтерактивного досвіду в класі для розуміння кризових ситуацій безпеки та того, як реагувати в разі інциденту безпеки.</p>

Кінцеві результати

Для «Семінару — Криза безпеки та вправа на відповідь»:

- Цифровий робочий зошит учасника

Для всіх інших семінарів:

- На запит надається «оглядовий» документ у форматі Майкрософт PowerPoint, підготовлений командою доставки, у якому підсумовуються ключові результати розслідування, які можуть включати оцінку ризику та/або рекомендації щодо виправлення.
- Коротка презентація Клієнту в усній формі, щоб повідомити про елементи, описані в короткому описі.

- Якщо технічно це можливо та існують підтверджуючі дані, документ із хронологічною шкалою, що визначає та документує місцезнаходження відповідних допоміжних даних і файлів, проаналізованих під час виконання завдання.

Також надається «Реагуванням на інциденти кібербезпеки» та «Службою операцій з кібербезпеки»:

- Інформаційна панель Майкрософт PowerBI, на якій відображається технічна інформація про результати, за винятком рідкісних випадків, коли її неможливо створити з технічних причин.

Результати (як визначено вище) будуть доставлені протягом десяти (10) календарних днів після завершення роботи з реагування на інциденти кібербезпеки, якщо Клієнт не вирішить не приймати Результати. Рішення Клієнта не приймати Результати не є виною «Майкрософт» за будь-яких обставин, і будь-які зобов'язання «Майкрософт» щодо доставки зазначених Результатів закінчуються через 10 календарних днів після останнього дня залучення, якщо інше не домовлено між «Майкрософт» і Клієнтом.

Послуги, що не входять в комплект

«Майкрософт» надаватиме Послуги із забезпечення кібербезпеки з професійною ретельністю та майстерністю; однак ніщо в Угоді не є гарантією того, що Послуги із забезпечення кібербезпеки виявлятимуть або ідентифікуватимуть усі загрози безпеці чи мережі, уразливості чи вторгнення, розшифруватимуть чи відновлюватимуть дані, відновлюватимуть роботу чи повертатимуть контроль над системами Клієнта, якщо відбувся несанкціонований доступ чи контроль. Будь-яка область, не явно перелічена в «Послугах, передбачених обсягом робіт», виходить за межі сфери дії. Послуги із забезпечення кібербезпеки, що не входять до сфери дії, включають, але не обмежуються:

- Аналіз мережевого обладнання
- Комплексний аналіз кінцевих точок із застарілими (непідтримуваними) операційними системами
- Підтримка дешифрування зашифрованих файлів або вузлів, включаючи надання спеціальних дешифраторів
- Атрибуція зловмисника, включаючи особу, мотиви чи походження
- Ліцензії на продукт (Майкрософт або не Майкрософт), за винятком пробних версій продукту, залежно від наявності
- Обладнання, що використовується під час аналізу
- Постійний або безперервний моніторинг безпеки, моніторинг після завершення робочого замовлення та/або моніторинг поза стандартним робочим часом, з 8:00 до 17:00. за Тихоокеанським стандартним часом (або іншим часовим поясом за взаємною згодою).
- Перегляд вихідного коду
- Проектування технічних та/або архітектурних ІТ систем
- Допомога в судових процесах або послуги з підтримки, включаючи свідчення експертів або будь-яку роботу для відповідності стандартам доказів для юридичної прийнятності в суді
- Безпека бізнес-програми
- Проектне управління індивідуальними проектами
- Заходи з тестування
- Виявлення та інвентаризація активів
- Підготовка документів RFI або RFP для окремих проектних ініціатив, які можуть бути визначені в процесі цього залучення

- Надання будь-яких регульованих послуг або діяльності. Корпорація «Майкрософт» не має ліцензії чи сертифікації в будь-якій країні, штаті чи провінції як приватний слідчий, юридичний радник чи аудитор, і її не залучають для надання регульованих розслідувальних послуг, юридичних консультацій, аудиту чи консультаційних послуг із внутрішнього контролю чи інженерних послуг, які вимагатимуть спеціальні ліцензії.
- Робота у вихідні, якщо тільки не вказано та не схвалено менеджером із керування інженерними послугами

Обов'язки Клієнта

- За потреби надайте обліковим записам Azure AD лише хмарні дозволи глобального адміністратора.
- Операційне рішення для віддаленого розгортання потрібних інструментів для взаємодії з реагуванням на інциденти (наприклад, SCCM, Active Directory GPO чи інші).
- Розгортання спеціалізованих інструментів аналітики, визначених і наданих командою надання Послуг із забезпечення кібербезпеки «Майкрософт». Інструменти, необхідні для кожного відповідного завдання, будуть детально описані командою доставки, і Клієнт (1) проведе тестування, щоб переконатися, що інструменти не впливають на надійність або доступність будь-яких пристроїв Клієнта, і (2) встановить інструменти відповідно до обсягу, визначеного «Майкрософт».
- Клієнти повинні самостійно перевірити, чи покриваються їхніми страховими полісами Послуги із забезпечення кібербезпеки «Майкрософт», якщо такі є.
- Якщо Клієнт просить, щоб Послуги із забезпечення кібербезпеки виконувались у виробничому середовищі Клієнта або з виробничими даними, то перед тим, як «Майкрософт» працюватиме в цьому середовищі та/або з цими даними, Клієнт повинен (1) надати «Майкрософт» відповідні інструкції та наглядні ресурси Клієнта для взаємодії з цим середовищем та/або дані та (2) переконатися, що він має дійсну резервну копію середовища та/або даних.
- Повне розширення повноважень для реагування на інциденти безпеки для повного виконання процесів судового розслідування та процедур, які вони використовують як частину своїх стандартних протоколів, без обмежень, створених третіми сторонами, такими як інші постачальники послуг із реагування на інциденти. Будь-яка нездатність Клієнта повністю дозволити «Майкрософт» виконувати свою роботу може призвести до затримок обслуговування або неадекватних результатів.
- Для Навчання з реагування на кризу безпеки та будь-яких інших Послуг із забезпечення кібербезпеки Клієнт погоджується, що будь-які матеріали, результати чи записи, отримані в результаті цього навчання, розглядатимуться як конфіденційна інформація, яка використовуватиметься лише для внутрішніх бізнес-цілей Клієнта та не розповсюджуватиметься, не відобразатиметься або іншим чином не передаватиметься будь-якій третій стороні без попередньої письмової згоди «Майкрософт». Крім того, Клієнт не буде змінювати, видаляти чи приховувати будь-які повідомлення, включаючи повідомлення про права інтелектуальної власності, у зазначених матеріалах або на них.

2.4 Підтримка для багатьох країн

Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн

Разом із Об'єднаними корпоративними послугами підтримки корпорації «Майкрософт» Підтримка для багатьох країн надає вам підтримку в багатьох Місцях підтримки, як описано у вашому Робочому замовленні (або Робочих замовленнях). Опис структури Підтримки для багатьох країн:

- **Вузол:** Це Місце підтримки, де ви уклали договір на об'єднані базові послуги підтримки корпорації «Майкрософт» у своєму Робочому замовленні.
- **Другорядний об'єкт:** Це Місце підтримки, яке визначене в Робочому замовленні і в якому вам надаються об'єднані корпоративні послуги підтримки корпорації «Майкрософт», відмінні від тих, що надаються в місці підтримки «Вузол», і в якому ви маєте право на Послуги, які ви придбаєте для цього місця.

Спосіб придбання

Цей Додаток USSD описує доступні Послуги з підтримки для багатьох країн. Конкретні послуги і їх відповідна кількість, якщо застосовно, будуть зазначені у відповідному Робочому замовленні за Місцем підтримки.

Послуги, описані у цьому документі, можуть надаватися у вашому(-их) Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у Робочому замовленні для Вузла, і, залежно від випадку, призначеному(-их) Вузлом, як частина вашого договору на об'єднані корпоративні послуги підтримки корпорації «Майкрософт» із такими змінами:

- **Послуги Базового пакету:** Якщо не зазначено інше, Послуги базового пакету (які позначені як «✓») будуть доступні у ваших визначених Місцях підтримки або як призначено Місцю(-ям) підтримки Вузлом у Робочому замовленні для Вузла.
- **Реакційні послуги:** Реакційні послуги можуть надаватися віддалено в інші місця, а також до Вузла.
- **Керування наданням послуг (SDM):** Як визначено у вашому Робочому замовленні, SDM може бути доставлено до визначеного(-их) Місця (Місць) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт». Доступність послуг із SDM, включених до вашого Базового пакету, буде призначати Вузол, і ними керуватиме менеджер-консультант із роботи з клієнтами у Вузлі. Постачання SDM буде обмежено робочими годинами місця Вузла. Додаткові послуги з SDM можуть знадобитися в разі придбання додаткових послуг або розширених послуг та рішень.
 - **Додаткове SDM:** Додаткові ресурси з SDM можна придбати для Місця (Місць) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт», як зазначено в Робочому замовленні, і їх буде доставлено до визначеного Місця підтримки. Це залежить від доступності ресурсів і наведеного вище.

Доступність додаткових послуг (які визначені як «+» в таблицях з підтримки) є такою:

- **Профілактичні послуги**
 - Вам можуть надати Профілактичні послуги, кількість яких буде зазначено у вашому Робочому замовленні і які будуть доступні в Місці(ях) підтримки, визначених у вашому Робочому замовленні,

- Проактивні послуги у регіонах, що звільнені від оподаткування, буде вказано в робочому замовленні для цієї подальшої угоди.
- **Послуги технічної підтримки – Аналіз першопричин:** Придбані послуги будуть доступні персоналу у визначеному(-их) Місці(-ях) підтримки.
- **Технологічний консультант із підтримки (STA):** Послуги STA будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні, окрім Країн-винятків, і підлягають умові доступності ресурсів.
- **Розширені послуги та рішення:** Усі розширені послуги та рішення можна придбати для використання в Місцях підтримки «Вузол» або «Другорядний об'єкт», окрім Країн-винятків. За умови доступності. Можуть застосовуватися інші обмеження.
- Усі інші придбані послуги підтримки будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні.

Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн

Крім умов і положень, викладених у цьому документі та у вашому Робочому замовленні, наше постачання послуг, як викладено в цьому документі, базується на таких передумовах та припущеннях:

- Ми можемо дозволити персоналу у ваших непризначених місцях підтримки віддалено брати участь у наданні Профілактичних послуг, які було придбано для Місця підтримки «Вузол» або «Другорядний об'єкт» і призначено в Робочому замовленні. Така участь буде дозволена на власний розсуд корпорації «Майкрософт».
- Профілактичними кредитами можна обмінюватися лише між Місцями підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт», зазначеними у вашому Робочому замовленні, окрім визначених. Усі обміни буде здійснено на основі поточних валют і курсів на Профілактичні кредити у відповідних Місцях підтримки. Поточні курси може надати ваш представник підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Будь-які обміни, що призведуть до виникнення дробових Профілактичних кредитів, буде заокруглено до найближчого значення. Профілактичними кредитами не можна обмінюватися з Країнами-винятками.
- Клієнт нестиме одноосібну відповідальність за будь-які податкові зобов'язання, які виникають внаслідок розподілу або обміну придбаними послугами підтримки між Місцем(-ями) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт».
- Зміни або обмін послугами, здійснені під час Терміну дії Робочого замовлення, можуть вимагати укладання письмової угоди.

- **Об'єднане виставлення рахунків:** Якщо не зазначено інше, буде складено один рахунок-фактуру на належну суму, включно з усіма Послугами для всіх Місць підтримки, вказаних у вашому Робочому замовленні. Податки нараховуватимуться на основі оцінювання Підписанта корпорації «Майкрософт» і вашого місця «Вузол». Клієнт несе одноосібну відповідальність за будь-які додаткові належні податки.
- **Виняток із правила Об'єданого виставлення рахунків:** Кожна Послуга, придбана для надання в Республіці Індії, Китайській Народній Республіці, Китайській Республіці (Тайвань), Китайській Республіці (Гонконг), Республіці Кореї, Японії, Новій Зеландії, Макау та Австралії (**всі Країни-винятки**), має мати окреме Робоче замовлення, в якому перелічуються Послуги, які мають надаватися в тому Місці підтримки. Рахунки на Послуги буде виставлено відповідному Місці підтримки, і вони включатимуть будь-які відповідні місцеві податки.

2.5 Додаткові умови та положення

Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» надаються на основі таких передумов і припущень.

- Реакційні послуги в рамках Базового пакету надаються дистанційно для місць, де знаходяться ваші призначені контактні особи для підтримки. Усі інші послуги надаватимуться віддалено від ваших об'єктів, визначених вами або зазначених у Робочому замовленні, якщо інше не передбачено письмово.
- Реакційні послуги в рамках Базового пакету надаються англійською мовою та можуть надаватися мовою вашої організації, якщо це можливо. Усі інші послуги надаються мовою підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт», що надає Послуги, або англійською мовою, якщо інше не погоджено письмово.
- Ми надаватимемо підтримку для всіх версій придбаних вами загальнодоступних комерційних випусків програмного забезпечення корпорації «Майкрософт» та продуктів Онлайнних служб відповідно до задекларованої ліцензійної реєстрації й угод та (або) ідентифікатора облікового запису для платних служб у Додатку А вашого Робочого замовлення та які вказані в Умовах для продуктів, що час від часу публікуються корпорацією «Майкрософт» на вебсторінці <http://Майкрософт.com/licensing/contracts> (або на іншому вебсайті, який його замінить і який визначає корпорація «Майкрософт»), якщо інше не зазначено в Робочому замовленні, Додатку до цього Опису об'єднаних корпоративних послуг підтримки або не виключено явно на вашому онлайнпорталі підтримки за адресою <http://serviceshub.Майкрософт.com>.
- Підтримка не надається для попередніх версій продуктів або бета-продуктів, якщо інше не зазначено в прикріпленому Додатку.
- Усі послуги, зокрема додаткові послуги, придбані під час терміну дії Робочого замовлення на підтримку, анулюються, якщо їх не використано протягом терміну дії відповідного Робочого замовлення.
- Планування послуг залежить від доступності ресурсів. Семінари можуть бути скасовані, якщо не буде досягнуто мінімальний рівень реєстрації.
- Ми можемо підключатися до вашої комп'ютерної системи віддалено для аналізу проблем за вашим запитом. Наші працівники підключатимуться лише до систем, щодо яких ви надали дозвіл на такий доступ. Для надання підтримки у віддаленому режимі вам потрібно надати відповідний доступ і необхідне обладнання.

- Для надання певних послуг нам може знадобитися зберегти, обробити ваші дані клієнта або отримати доступ до них. Під час виконання таких дій ми використовуємо затверджені технології корпорації «Майкрософт», які відповідають нашим політикам і процедурам із захисту даних. Якщо ви вимагаєте використання технологій, не затверджених корпорацією «Майкрософт», ви розумієте й погоджуєтесь із тим, що берете на себе повну відповідальність за цілісність і безпеку ваших даних клієнта та що корпорація «Майкрософт» не бере на себе відповідальність у зв'язку з використанням таких технологій.
- Якщо ви зробите запит про скасування попередньо запланованої послуги, корпорація «Майкрософт» може вирішити вирахувати плату за скасування в розмірі до 100 відсотків ціни послуги, якщо повідомлення про скасування або перенесення надано менше ніж за 14 днів до першого дня надання послуг.
- Якщо ви придбали додаткові послуги, ми можемо вимагати включення керування наданням послуг із метою полегшення їх надання.
- Якщо ви замовили один тип послуг і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість на альтернативні послуги, якщо це можливо та погоджено з менеджером із надання послуг.
- Не всі додаткові послуги можуть бути доступними у вашій країні. За докладною інформацією звертайтеся до свого менеджера SDM.
- Ви погоджуєтесь, що єдиним програмним кодом, що не є програмним кодом корпорації «Майкрософт», до якого ви надаєте нам доступ, є програмний код, який належить вам.
- Послуги можуть включати Кінцеві результати послуг, рекомендації та вказівки, пов'язані з кодом, що належить вам або корпорації «Майкрософт», або безпосереднє надання інших послуг підтримки.
- Надаючи Реакційні послуги, корпорація «Майкрософт» не надає коду будь-якого типу, крім зразкового коду.
- Клієнт бере на себе всю відповідальність за ризики, пов'язані з впровадженням та підтримкою будь-якого коду, що надається під час виконання послуг підтримки.
- Для придбаних послуг можуть бути передбачені мінімальні вимоги до платформи.
- Ми не можемо надавати вашим клієнтам Послуги.
- Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Будь-які придбані Послуги підтримки GitHub надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації «Майкрософт», що перебуває у її повній власності. Незважаючи на положення вашого Робочого замовлення про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою https://aka.ms/github_privacy, та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою https://aka.ms/github_dpa, застосовуватимуться до купівлі вами Послуг підтримки GitHub.
- У відповідних додатках може бути викладено додаткові передумови та припущення.

2.6 Ваші обов'язки

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

- Вам необхідно призначити конкретного адміністратора підтримки, який буде нести відповідальність за керування вашою командою та керуватиме всією вашою діяльністю з підтримки та внутрішніми процесами надсилання запитів на підтримку під час інцидентів до нас.
- Якщо ви придбаєте послуги з Підтримки для багатьох країн, вам необхідно буде призначити конкретного адміністратора підтримки для вашого Місця підтримки «Вузол», який нести відповідальність за керування вашою місцевою командою та керуватиме всією вашою місцевою діяльністю з підтримки та внутрішніми процесами надсилання запитів на підтримку під час інцидентів до нас. Також вам може бути необхідно призначити конкретного адміністратора підтримки в інших Місцях підтримки.
- Якщо необхідно, ви можете призначити конкретних контактних осіб для реакційної підтримки, які відповідатимуть за створення запитів на підтримку через вебсайт підтримки корпорації «Майкрософт» або по телефону. Хмарні адміністратори ваших хмарних послуг можуть звертатись із запитом підтримки через портали підтримки відповідних служб.
- Щодо онлайн-запитів на послуги підтримки, адміністратори Хмари (ваших хмарних служб) повинні надсилати запити на підтримку через відповідний онлайн-портал служби підтримки.
- При надсиланні запиту про надання послуг ваші контактні особи з реакційної підтримки повинні мати загальне розуміння проблеми, що виникла, і допомогти відтворити проблему, щоб допомогти корпорації «Майкрософт» виконати діагностику та класифікувати проблему. Ці контактні особи також повинні мати знання щодо продуктів корпорації «Майкрософт», для яких надається підтримка, та вашого середовища Майкрософт, допомагати у розв'язанні системних проблем і сприяти корпорації «Майкрософт» в аналізі та розв'язанні запитів на послуги.
- Під час надсилання запиту на обслуговування ваші контактні особи з реакційної підтримки можуть бути зобов'язані на нашу вимогу виконати дії щодо визначення та вирішення проблем. До таких заходів може належати мережеве трасування, збирання повідомлень про помилки, відомостей про конфігурації, змінення конфігурацій продуктів, інсталяція нових версій або нових компонентів програмного забезпечення чи модифікація процесів.
- Ви погоджуєтесь разом із нами скласти план використання послуг залежно від придбаних послуг.
- Ви погоджуєтесь повідомляти нас про будь-які зміни стосовно конкретних контактних осіб, призначених у Робочому замовленні.
- Ви несете відповідальність за створення резервних копій своїх даних і відновлення втрачених або змінених файлів після катастрофічних неполадок. Ви також несете відповідальність за впровадження процедур, необхідних для захисту цілісності та безпеки вашого програмного забезпечення та даних.

- Ви погоджуєтеся за можливості брати участь в опитуваннях щодо рівня задоволеності клієнтів, які ми час від часу можемо проводити стосовно послуг.
- Ви зобов'язані сплачувати будь-які фактичні витрати на проїзд і проживання, понесені вашими працівниками або підрядниками.
- Менеджер SDM може попросити вас виконати інші обов'язкові дії, пов'язані з придбаною послугою.
- Якщо під час отримання цієї підтримки ви користуєтеся хмарними послугами, необхідно придбати або мати існуючу підписку або план даних для відповідної онлайн-послуги.
- Ви погоджуєтеся надсилати запити на профілактичні послуги, розширені послуги та рішення, разом із будь-якими необхідними або відповідними даними не пізніше ніж за 60 днів до дати закінчення дії відповідного Робочого замовлення.
- Ви погоджуєтеся надати нашій команді з надання послуг, яка повинна перебувати на об'єкті, відповідний доступ до телефону та високошвидкісного Інтернету, а також можливий доступ до ваших внутрішніх систем та інструментів діагностування.

© 2023 Корпорація «Майкрософт» (Microsoft Corporation). Усі права захищено. Будь-яке використання або розповсюдження цих матеріалів без прямого дозволу корпорації «Майкрософт» суворо заборонено.

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

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