

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

Січень 2024 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..... | 11 |
| | Керування наданням послуг..... | 14 |
| | 2.3 Розширені послуги та рішення..... | 16 |
| | Розширена спеціальна технічна підтримка | 16 |
| | Централізоване розширене реагування | 19 |
| | Швидке реагування | 22 |
| | Управління подіями Azure..... | 23 |
| | Рішення Office 365 Engineering Direct..... | 25 |
| | Підтримка з розробки | 25 |
| | Рішення GitHub Engineering Direct | 25 |
| | Підтримка для вирішення критично важливих завдань | 26 |
| | Рішення Azure Engineering Direct | 26 |
| | Відповідь «Майкрософт» на інцидент кібербезпеки | 30 |
| | 2.4 Підтримка для багатьох країн | 31 |
| | Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн | 31 |
| | Спосіб придбання..... | 31 |
| | Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн | 32 |
| | 2.5 Додаткові умови та положення | 33 |
| | 2.6 Ваші обов'язки | 35 |

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 усі служби, 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*, що 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 щодо певного продукту корпорації «Майкрософт» або користувацької IT-системи та які ви можете включити у 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 50 000 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 корпорації «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 усіх 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 | + |
| Послуги з розробки архітектури | + |

+ - 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 розробки архітектури: Залучення, структуроване як серія обговорень під керівництвом експерта корпорації «Майкрософт». Наші експерти працюватимуть із замовниками, щоб перетворити бізнес-вимоги на індивідуальні архітектурні рішення, які прискорять успішне розгортання. Ці обговорення можуть включати оцінку технічних вимог, вивчення існуючого дизайну архітектури та надання досвідченими фахівцями технічних ідей щодо найкращих практик архітектурних рішень. Цей процес призначений для створення дизайну технічного рішення, яке відповідає заданим цілям і завданням і служить важливим довідковим документом для етапу розгортання виробництва.

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 корпорації «Майкрософт».

Послуги з обслуговування

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

| Типи послуг з обслуговування | План |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Оцінювання за запитом | ✓ |
| Програма оцінювання | + |
| Оцінювання в режимі офлайн | + |
| Профілактичний моніторинг | + |
| Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або POP) | + |

| Типи послуг з обслуговування | План |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга) | + |

✓ - Входить у склад вашого Базового пакета.

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

Оцінювання за запитом: Доступ до автоматичної онлайн-платформи оцінювання з підтримкою самообслуговування, яка використовує аналіз журналів для перевірки та оцінки процедури впровадження вами технології корпорації «Майкрософт». Оцінювання за запитом підтримує не всі технології. Для використання послуги оцінювання за запитом необхідна активна служба Azure з адекватним обмеженням даних. Корпорація «Майкрософт» може надати допомогу з початкового налаштування служби. У поєднанні з оцінюванням за запитом і 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: Оцінювання розробки, технічного впровадження, роботи або керування змінами ваших технологій корпорації «Майкрософт» відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Провівши відповідне оцінювання, фахівець корпорації «Майкрософт» працюватиме безпосередньо з вами, щоб усунути ймовірні проблеми, і підготує звіт із технічним оцінюванням вашого середовища, який може включати план усунення недоліків.

Оцінювання в режимі офлайн: Автоматизоване оцінювання 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 використання клієнтом 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 запровадження | + |
| Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення | + |
| Керування ІТ-послугами | + |
| Послуги з безпеки | + |

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

Послуги із запровадження: Послуги з підтримки запровадження 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 запровадження стосовно наслідків для співробітників, відповідальних за зміни. На підтримку програми запровадження клієнти отримують доступ до фахівців із відповідним досвідом, знаннями та 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: Щорічне оцінювання ваших процедур із розробки програм покликане 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 ІТ-послугами: Комплекс послуг, які допоможуть вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Сучасні послуги з керування ІТ-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 ІТ-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 ІТ-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 Робочому замовленні.

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 | ✓ |
| Сесії передачі знань | + |
| Семінари | + |

✓ - Входить у склад вашого Базового пакета.

⊕ - 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» проводять 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 | ⊕ |

| Види додаткових профілактичних послуг | План |
|---------------------------------------|------|
| Спеціальна технічна підтримка | + |

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

Індивідуальні профілактичні послуги: Взаємодія з фахівцями корпорації «Майкрософт» для 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, запровадження чи можливість підтримки, яка надається фахівцями корпорації «Майкрософт». Ця послуга може включати план та технічні вказівки, розроблені з урахуванням середовища та бізнес-цілей клієнта.

Спеціальна технічна підтримка (DE): Відібрані та орієнтовані на результат рішення, засновані на рекомендованих практиках і принципах корпорації «Майкрософт», які максимізують цінність ваших інвестицій у технології «Майкрософт». Провідний технічний експерт тісно співпрацюватиме з вашою командою протягом усього проекту та залучатиме інших експертів корпорації «Майкрософт», якщо буде потрібно, щоб надати технічне керівництво, адаптоване до вашого середовища, щоб допомогти з розгортанням та/або оптимізацією ваших рішень «Майкрософт». Ці послуги містять вбудовані попередньо визначені проактивні сервіси, націлені на конкретні результати, включаючи послуги, які охоплюють від оцінки та планування до підвищення кваліфікації та проектування, до налаштування та впровадження.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг

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

| 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 корпорації «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 | + |
| Доповнення до 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 інформацію про 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 бізнес вашої організації, і після взаємного обговорення корпорація «Майкрософт» установить відповідний рівень критичності. Якщо того вимагає вплив на бізнес, 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 бізнесу:</p> <p>Бізнес у 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 Антикризисових 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>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> |
| <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 протягом однієї години або менше</p> <p>Нагляд за критичною ситуацією²</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> |

| Серйозність і ситуація | Дії, що очікуються від нас | Дії, що очікуються від вас |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>Незначні наслідки для бізнесу:</p> <p>Функціонування з незначним погіршенням якості послуг або за відсутності погіршення</p> <p>Необхідне реагування протягом чотирьох робочих годин⁴</p> | <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> |

¹ Зазначений вище час відповіді для компонентів Azure не охоплює 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 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 дещо 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 передачі 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 запитаете 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.

Доповнення до керування послугами реакційної підтримки: Ви можете придбати додаткові години для Керування послугами реакційної підтримки. Ці 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, якою ви говорите, якщо це можливо. Ця послуга надається з урахуванням доступності фахівців 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 з роботи з клієнтами. Зазначений фахівець 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 | ✓ |
| Доповнення до керування наданням послуг | + |

| Типи керування наданням послуг | План |
|---------------------------------------------|------|
| Керування наданням послуг на об'єкті | + |

✓ - Входить у склад вашого Базового пакета.

+ - 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 продуктивні 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 ви могли отримати більшу цінність від своїх інвестицій у технології й послуги корпорації «Майкрософт». Корпорація «Майкрософт» може рекомендувати низку послуг, спрямованих на те, щоб допомогти вам досягти ключових бізнесових і технологічних результатів, використовуючи можливості, включені до підтримки вашого Базового пакета, 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 фахівці можуть бути призначені корпорацією «Майкрософт», якщо дозволять відповідні умови.

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 особами, які приймають рішення у сфері бізнесу та технологій.

Доповнення до 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 з роботи з клієнтами, що може вимагати додаткової оплати з розрахунку на один візит. Ця послуга надається з урахуванням доступності фахівців корпорації «Майкрософт».

2.3 Розширені послуги та рішення

На додаток до послуг, що надаються в рамках Базового пакета 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 у вашому 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 | + |
| Azure Engineering Direct | + |
| Відповідь «Майкрософт» на інцидент 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, запровадження 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 досягти 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 впровадження 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 документується в складі Плану надання послуг. Клієнти із кількох країн повинні 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 термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу EDE буде припинено на 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 корпорації «Майкрософт», погоджених із вами та зазначених у вашому Робочому замовленні.
- 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.

Реакційна розширена спеціальна технічна підтримка (REDE): Глибока та постійна технічна взаємодія, зосереджена на прискореному вирішенні інцидентів реакційної підтримки, узгоджена з конкретними продуктами та онлайн-овими службами корпорації «Майкрософт», вибраними вами та зазначеними у вашому Робочому замовленні. Послуги REDE надаватиме призначений інженер із технічної підтримки, який матиме глибокі знання з використання вами продуктів і онлайн-ових служб корпорації «Майкрософт» у вашому середовищі. При купівлі годинами час надання послуги REDE стягується із загальної кількості придбаних годин по мірі використання та надання послуги.

Основні напрямки діяльності в межах підтримки REDE:

- Проведення першої зустрічі для обговорення пріоритетів і рекомендацій. Результати цієї зустрічі будуть задокументовані у вашому плані надання послуг.
- Участь у вирішенні інцидентів технічної підтримки рівня серйозності 1 або рівня серйозності А.
- За вашим бажанням, участь у вирішенні інцидентів технічної підтримки інших рівнів серйозності.
- Співпраця зі своїми фахівцями з керування наданням послуг та керування послугами реакційної підтримки, а також будь-якими іншими спеціалістами корпорації «Майкрософт», залученими до вашої діяльності щодо інцидентів підтримки для сприяння ефективному та дієвому вирішенню інцидентів реакційної підтримки та планування запобігання інцидентам у майбутньому.
- **Реакційні послуги**
 - Розвиток і підтримка глибоких знань про використання вами наших продуктів і онлайн-ових служб у вашому середовищі та застосування цих знань у своїй діяльності, пов'язаній із підтримкою вирішення інцидентів.
 - Надання інженерам із технічної підтримки корпорації «Майкрософт» інформації про використання наших продуктів і онлайн-ових служб у вашому середовищі.
 - Надання розширеного досвіду усунення несправностей і налагодження роботи, щоб сприяти швидкому вирішенню інцидентів підтримки.
 - Проведення аналізу першопричин інцидентів із критичними наслідками для бізнесу та надання рекомендації щодо того, як можна запобігти певним проблемам у майбутньому, за наявності відповідних продуктів і онлайн-ових служб корпорації «Майкрософт».
 - Крім того, за потреби інженер REDE може залучати додаткові технічні ресурси.
- **Профілактичні послуги**
 - Документування та доведення до вашого відома рекомендацій із використання профілактичних послуг підтримки (наприклад, огляди щодо можливості підтримки, перевірки справності, семінари та програми оцінювання ризиків), щоб визначити можливості для покращення безвідмовної роботи та пом'якшення збоїв у критичних бізнес-функціях.

- На ваш запит інженер REDE може надавати узгоджені профілактичні послуги.

Передумови та обмеження, що стосуються послуг

- Для того, щоб ми могли надавати послуги REDE ви повинні укласти та продовжувати термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт». Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу REDE буде припинено на ту саму дату.
- Інженер REDE призначається на додаток до фахівця корпорації «Майкрософт» з технічного вирішення проблеми, відповідального за вирішення інцидентів підтримки.
- Послуги REDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів).
- Послуги REDE надаються у призначених місцях підтримки, де такі послуги придбаваються, як зазначено у вашому Робочому замовленні.
- Послуги REDE надаються дистанційно, якщо тільки інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візити на місце погоджені обома сторонами, але не оплачені наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Послуги REDE не змінюють час реагування на інциденти підтримки, що відповідають іншим пропозиціям підтримки корпорації «Майкрософт», на які ви маєте право.

Ваші обов'язки

Оптимізація переваг ваших послуг REDE залежить від виконання вами наступних обов'язків. Невиконання наведених нижче обов'язків може призвести до затримок у наданні послуг або перешкоджанні нашій здатності надавати послуги.

- Ви надасте інженеру REDE рекомендації, навчальні матеріали, документацію та іншу інформацію, необхідні для сприяння глибокому пізнанню використання вами наших продуктів і онлайн-ових служб у вашому середовищі.
- Ви повинні ініціювати запити на інциденти підтримки та брати активну участь разом з нами в діагностиці та вирішенні інцидентів підтримки.
- Ви повинні діяти як адміністратор свого середовища.
- Ви повинні надати інформацію про усунення несправностей на запит (наприклад, файли журналу налагодження та відстеження проблем).

Централізоване розширене реагування

Централізоване розширене реагування: Централізоване розширене реагування (UER) забезпечує прискорену реакційну підтримку для ваших продуктів і хмарних служб зі швидшою маршрутизацією для всіх критичних інцидентів («критичних ситуацій») і призначенням команди з Покращеного управління інцидентами для розширеного реакційного управління інцидентами. Клієнти можуть придбати послугу централізованого розширеного реагування на додаток до своєї базової угоди про підтримку об'єднаних корпоративних послуг або додати її в будь-який момент протягом терміну дії чинної базової угоди про підтримку об'єднаних корпоративних послуг.

Щоб отримати підтримку UER для ваших продуктів і хмарних служб корпорації «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 з Покращеного управління інцидентами буде автоматично призначена для управління інцидентами.

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

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

Аналіз першопричин (RCA) можна виконувати лише для певних технологій корпорації «Майкрософт». Крім того, за нього може стягуватися додаткова плата. Аналіз першопричин (RCA) не є частиною Централізованого розширеного реагування, але його можуть запросити члени вашої команди CSAM або команди з Покращеного управління інцидентами під час інциденту. Член команди з Покращеного управління інцидентами повідомить вам під час інциденту, чи доступний також аналіз першопричин (RCA) для технології корпорації «Майкрософт», що дала збій, чи стягуватиметься додаткова плата за виконання RCA, і співпрацюватиме з вашим менеджером з роботи з клієнтами, щоб ініціювати RCA, якщо це можливо, і якщо клієнт подав явний запит на аналіз до закриття інциденту. Ви будете зобов'язані надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад, файли журналів, відстеження мережі або інші діагностичні дані для проведення RCA.

Щоб ваша команда з Покращеного управління інцидентами 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 пропозиція 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 корпорації «Майкрософт» та зазвичай використовуються за запитом. Надані реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів корпорації «Майкрософт» та онлайнних служб, 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 корпорацією «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 управління 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 з 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 бізнесу:</p> <p>Бізнес у 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>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> |
| <p>Рівень серйозності А</p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> | <p>Перша відповідь протягом 30 хвилин або менше</p> <p>Старший менеджер з інцидентів призначається автоматично²</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> |

Необхідне реагування
протягом 30 хвилин

Безперервна цілодобова
підтримка 7 днів на
тиждень²

¹ Встановлений час реагування для ваших компонентів Azure не поширюється на хмару US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base для M365, Microsoft Mesh або Universal Print.

² Фахівці 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, командам з обслуговування хмарних послуг.

Щоб отримати послугу швидкого реагування на проблеми з вашими компонентами Microsoft Azure, необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Ваші запити на підтримку з вирішення проблем будуть спрямовуватися безпосередньо до інженерів служби швидкого реагування з досвідом роботи з хмарними службами. 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 реагування на проблеми в таблиці нижче. Цей час має більший пріоритет, ніж будь-який очікуваний час реагування згідно з Базовим пакетом. Послуга швидкого реагування не стосується Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base для M365 або Microsoft Mesh.

Придбання послуги швидкого реагування залежить від доступності ресурсу. Будь ласка, проконсультуйтеся зі своїм менеджером з 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 бізнесу:</p> <p>Бізнес у 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</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>вищому рівні, а саме командою з обслуговування 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 Microsoft Azure («АЕМ»): АЕМ забезпечує розширену профілактичну та реакційну підтримку під час критичних бізнес-подій клієнта.

Перед визначеним вікном подій команда АЕМ здійснить оцінювання події та рішення в повному обсязі, надасть рекомендації щодо пом'якшення будь-яких виявлених ризиків і буде доступна 24 години на добу протягом визначеного періоду тривалості події.

Ми розглядаємо важливу бізнес-подію, що розглядається, як певний момент часу, очікувану клієнтом дію, яка створює серйозний ризик/наслідки для клієнта, що вимагає вищого рівня доступності та ефективності послуг.

Приклади критичних бізнес-подій:

- Передбачуване високе навантаження на існуюче рішення
- Розгортання нової функції в існуючому рішенні Azure
- Розгортання нового рішення для Azure
- Міграція з локального або іншого постачальника хмарних послуг в Azure

У межах АЕМ передбачається підтримка критичних бізнес-подій, які пов'язані з основними службами Microsoft 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. Команда АЕМ оцінить рішення клієнта протягом періоду оцінювання перед подією та повідомить клієнта про виявлені ризики у письмовій формі.

В рамках заходів, що передують події, команда АЕМ повинна:

- Оцінити й ознайомитися з вашим рішенням.

- Визначити можливі проблеми та ризики, що впливають на час безперебійної роботи та стабільність.
- Виконати перевірку доступності ресурсу та його стійкості на платформі Azure.

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

Критичні бізнес-події можуть отримувати до 5 (п'яти) календарних днів поспіль 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. Щоб 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 корпорація «Майкрософт» не погодиться на інше. Корпорація «Майкрософт» може на власний розсуд зменшити обсяг оцінювання перед подією, якщо вона вирішить прийняти подію з меншим повідомленням. АЕМ може бути скасовано, якщо клієнт не в змозі надати адекватні ресурси або відповіді під час надання послуг АЕМ.

Послуги АЕМ доступні лише для тих клієнтів, які мають рішення в Azure Public Cloud. Послуги АЕМ недоступні для клієнтів, які мають державні або суверенні хмарні середовища Azure. Послуги АЕМ доступні лише англійською мовою та не передбачають підтримки місцевою мовою.

Щодо хмарних рішень Azure, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, слід надсилати через портал Microsoft 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 бізнесу:</p> <p>Бізнес у 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 корпорації «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</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>на розгляд на вищому рівні, а саме групами розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Залучення інженерів із 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, корпорації «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 Послуги з підтримки АЕМ надаються лише англійською мовою.

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

Рішення Office 365 Engineering Direct

Рішення Office 365 Engineering Direct: Забезпечує розширену підтримку основних робочих навантажень вашого користувача або користувачів Microsoft Office 365, що включає пріоритетний доступ до команди інженерів Office 365. Ця послуга буде доступна для зазначеного користувача чи користувачів, за додаткову плату, як зазначено 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 клієнта, які розробляють, розгортають та підтримують програми на платформі корпорації «Майкрософт». Під час надання розширеної підтримки з розробки, клієнти можуть 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.

Рішення GitHub Engineering Direct

Рішення 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 служб 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 у вашому Робочому замовленні. Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки (SfMC). Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу SfMC буде припинено в ту саму дату.

Рішення Azure Engineering Direct

Рішення Azure Engineering Direct:

1. Загальний огляд і обсяг покриття

Рішення Azure Engineering Direct (AED) забезпечує розширену підтримку виробничого середовища користувача Microsoft Azure, що включає прямий пріоритетний доступ до команди інженерів служб Azure.

Метою AED є пришвидшення часу окупності для клієнта зареєстрованих послуг Azure завдяки міцному набору технічних навичок групи AED, глибокому знанню клієнта та залученню основної інженерної організації Azure. Це дає змогу AED захищати клієнта в інженерній сфері та надавати індивідуальний досвід для кращого задоволення технічних потреб бізнесу.

Ця розширена служба підтримки буде доступна лише для всіх ліцензованих, комерційно випущених і загальнодоступних продуктів Microsoft Azure клієнта, а також підписок на хмарні служби, як зазначено в Додатку А Замовлення на роботу та придбаних клієнтом або афілійованою особою клієнта: і) згідно з ліцензійними документами та угодами, як зазначено в Додатку А; та ii) протягом Терміну дії цього Замовлення. Такі продукти та підписки не включають продукти та підписки, придбані будь-якою стороною, що не є афілійованою особою клієнта на Дату початку підтримки, далі в цьому документі — «Зареєстровані підписки».

Плата за послуги в рамках розширеної служби підтримки Microsoft, що ґрунтується на багаторівневій структурі тарифів разом із загальною сумою, що щорічно сплачується Клієнтом за належним чином ліцензовані, комерційно випущені та загальнодоступні продукти Microsoft Azure, а також підписки на хмарні служби Azure, як зазначено в Додатку А до Замовлення на надання послуг (разом — «Приблизні витрати на продукт»), щоб розрахувати плату за розширену підтримку послуги Microsoft Azure Engineering Direct для клієнта протягом Терміну підтримки, як описано в Замовленні на роботу клієнта.

Якщо оцінені витрати Клієнта на продукт на момент виконання контракту дорівнюють або перевищують 60000000 доларів США (шістдесят мільйонів доларів) або якщо клієнт вирішує сплатити мінімальну ціну за розширену функцію, як зазначено в Замовленні на роботу, клієнт має право протягом повного періоду дії контракту на усі функції, перелічені в Розділах 2.1 і 2.2, надалі визначені як «Клієнти з розширеними функціями». Усі інші клієнти мають право лише на функції, перелічені в Розділі 2.1.

AED працюватиме з клієнтом протягом перших шістдесяти (60) днів виконання Замовлення на роботу, щоб включити Зареєстровані підписки клієнта. Дії протягом перших шістдесяти днів

обмежуються включенням та вивченням, щоб отримати знання про бізнес і технічні потреби клієнта. Щоб команда AED могла отримати знання про цілі, бізнес, проекти та середовище клієнта, клієнт повинен надати документацію за запитом і брати участь у заходах з адаптації протягом перших шістдесяти (60) днів терміну дії контракту.

Технології поза межами цієї розширеної служби підтримки включають, але не обмежуються хмарами уряду США, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services або Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh або Universal Print.

2. Функції

Для реактивних сценаріїв запити слід ініціювати через звернення до служби підтримки з використанням Підтримки з вирішення проблем («PRS»), як зазначено в описі послуги, зазначеному в Замовленні на роботу клієнта. Зверніть увагу, що застосовується стандартний очікуваний час відповіді. За потреби запити служби підтримки будуть передані спеціалізованим групам для отримання додаткової підтримки.

AED дотримується визначення серйозності інцидентів, орієнтовного початкового часу реагування та вимог до надсилання запитів, які докладно описано в Замовленні на роботу клієнта. Початкове реагування на інциденти Azure здійснюватиметься інженерами служби підтримки швидкого реагування Azure, як зазначено в описі послуги, зазначеному в Замовленні на роботу клієнта.

Ці інженери підтримки оцінять і визначать, чи потрібні додаткові технічні ресурси для вирішення інциденту, який впливає лише на Зареєстровані підписки клієнта, і, якщо необхідно, передадуть на розгляд AED і залучать додатково відповідних інженерів з обслуговування із продуктової групи, якщо це необхідно, для негайної допомоги з інцидентом.

2.1 Надається всім клієнтам:

Direct Engineering Interface: Метою цих послуг є захист і сприяння задоволенню нагальних потреб клієнтів за допомогою проектування, щоб визначити пріоритетність ремонту та прискорити впровадження.

- Взаємодія в Azure Engineering. AED співпрацюватиме з командою хмарних операцій клієнта, щоб досягти позитивних результатів у проектах у рамках Зареєстрованих підписок, ґрунтуючись на розумінні свого впливу на Azure, щоб розблокувати клієнтів і пришвидшити час для зменшення ризиків.
- Кризове управління під керівництвом інженерів. Якщо інженери служби підтримки швидкого реагування Azure передадуть інцидент до AED, AED співпрацюватиме з командами обслуговування Azure, щоб забезпечити швидше залучення експертів із предметних питань та оновлену комунікацію та керування кризовими ситуаціями, забезпечуючи цілодобову доступність 7 днів на тиждень, щоб скоротити час для зменшення ризиків. Інженери служби підтримки Оперативного реагування Azure можуть передавати до AED інциденти, які входять до сфери дії угоди щодо Оперативного реагування Azure.

- Організоване управління проблемами. AED працюватиме з клієнтами та командами обслуговування Azure, щоб запобігти повторенню критичних інцидентів клієнтів за допомогою цільових елементів ремонту, які покращують стійкість інфраструктури клієнта та забезпечують стабільність платформи Azure з метою створення замкнутого циклу. AED розширює послугу аналізу першопричини (RCA), описану в описі послуги, зазначеному в Замовленні на роботу клієнта. За наявності явного запиту до семи (7) календарних днів після закриття інциденту AED виконає структурований аналіз потенційних причин окремого інциденту або серії пов'язаних проблем, обмежених продуктами клієнта та хмарними підписками, які не впливають на інших клієнтів. Клієнт буде зобов'язаний надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад файли журналів, трасування мережі або інші діагностичні дані. RCA доступні лише за запитом через узгодженого інженера AED клієнта для інцидентів, що впливають на виробництво. Послугу RCA буде надано протягом десяти (10) робочих днів після запиту або усунення інциденту, залежно від того, що настане пізніше.

Прискорення комерційних результатів: Ці дії керують бізнес-цілями клієнта в екосистемі Azure, щоб допомогти прискорити реалізацію продуктів клієнта з метою підвищення рентабельності інвестицій (ROI).

- Проактивна розробка планів покращення послуг. AED працюватиме з клієнтом, щоб вирішувати поточні проблеми клієнта шляхом аналізу нових тенденцій у партнерстві з командами обслуговування Azure. Такий аналіз може зосереджуватися на різних сферах, включаючи стійкість клієнтського рішення, безпеку, продуктивність або оптимізацію витрат, і може призвести до рекомендацій для клієнта щодо впровадження. Він також може включати такі дії, як тренування на випадок несправностей, зменшення ризиків для інфраструктури та підтримка тестування перед виробництвом відповідно до фокусу аналізу. Можна подати заявку на два (2) Плани покращення послуг (SIP) протягом дванадцяти місяців.
- Підтримка критично важливих проектів клієнта. AED співпрацюватиме з іншими адаптованими до потреб клієнта ролями «Майкрософт» і командами інженерів Azure, щоб прискорити реалізацію цінностей для всіх Зареєстрованих підписок і забезпечити запуск критичних проектів клієнта за планом, працюючи над тим, щоб мінімізувати час для залучення відповідних вузькоспеціалізованих експертів Azure, усунути інженерні блоки, де це можливо, а також скоротити час на зменшення ескалації інцидентів.
- Отримання практичної інформації та поглиблення знань клієнтів та досвіду команд з надання послуг Azure. Для всіх Зареєстрованих підписок AED навчатиме команди з надання послуг Azure щодо бізнес- і технічних потреб клієнта, щоб забезпечити індивідуальний досвід з метою задоволення їхніх бізнес-вимог, швидшого вирішення інцидентів і покращення загального досвіду підтримки клієнта Azure.
- Рекомендації від клієнтів. «Майкрософт» надає можливості для надання інформації щодо розробки функцій і служб Azure через кілька каналів зв'язку, які організація клієнта може використовувати. Отримані дані надаються безпосередньо керівництву Майкрософт із розробки сервісів. Можливості надання інформації координує група Azure Customer Experience (CXP). Після активації послуги AED команда CXP налагодить діалог з організацією

клієнта через призначеного менеджером з роботи з клієнтами для встановлення каналів зв'язку.

2.2 Розширені функції:Ці функції обмежені клієнтами розширених функцій, як визначено вище. Лише клієнти, які відповідають цьому визначенню та вказані як такі в Замовленні на роботу клієнта, мають право також отримувати ці функції.

- **Моніторинг платформи:** AED використовує знання клієнта про Azure і внутрішню телеметрію з більш ніж 20 служб Azure, щоб налаштувати монітори з конкретними пороговими значеннями, пов'язаними з ємністю, продуктивністю (наприклад, затримкою), підключенням (наприклад, помилки авторизації) або доступністю. Деякі служби Azure можуть бути виключені; клієнт може запросити перелік послуг, які покриваються, у свого менеджера по роботі з клієнтами (CSAM) або команди AED під час адаптації. AED охоплюватиме до семи (7) спільно узгоджених «Сценаріїв моніторингу», які визначаються як набір ресурсів Azure, що керують певною дією. Монітори та встановлені порогові значення використовують конфіденційну телеметрію Microsoft Azure і не буде передаватись або надаватися клієнту. Ці сценарії будуть визначені протягом шістдесятиденного періоду адаптації AED. Клієнт повинен повною мірою брати участь у процесі визначення та надати всі необхідні матеріали. Монітори будуть готові до тестування протягом 30 днів після закінчення періоду адаптації. Після завершення тестування моніторів і коли корпорація «Майкрософт» повідомляє клієнту, що монітори активні, AED забезпечує цілодобове покриття для відповіді та сортування будь-яких моніторів, активованих на основі встановленого корпорацією «Майкрософт» порогового значення за допомогою включеної функції «Керування кризовими ситуаціями під керівництвом інженерів», визначеної вище. Якщо клієнт не створив запит на підтримку, використовуючи підтримку з вирішення проблем (PRS), як зазначено в описі послуги, зазначеному в Замовленні на роботу клієнта для виявленої проблеми, тоді команда AED попросить клієнта створити запит на підтримку, щоб сприяти зусиллям із зменшення ризиків.
- **Додаткові послуги з обробки збоїв на платформі:** Під час оголошеного Azure збою, який визначається як збій, що впливає на кількох клієнтів і оголошується збоєм на порталі Azure, AED забезпечить індивідуальний зв'язок із заздалегідь визначеними контактами клієнтів, щоб інформувати їх про ситуацію та надати докладну інформацію про те, як збій може вплинути на них, коли вони стануть доступними. На прохання клієнта AED працюватиме з клієнтом над заходами з самостійного зменшення ризиків, наприклад, якщо необхідно, перемикаючись на іншу зону доступності.
- **Глобальна підтримка Know-Me для управління інженерними кризами:** Розширене глобальне, узгоджене з клієнтом покриття для функції «Інженерне управління кризовими ситуаціями», визначеної в розділі вище, надається для забезпечення більш адаптованого та узгодженого досвіду після основного робочого часу. Цей розширений досвід за необхідності можна розширити до інших функцій. «Know-me» визначається як знання бізнес-контексту та середовища клієнта з метою швидшого вирішення інцидентів і покращення загального досвіду підтримки клієнтів Azure.

3. Передумови та припущення AED

На додаток до тих передумов і припущень, викладених у Замовленні на роботу клієнта, надання послуг «Майкрософт», описаних у цьому Додатку, залежать від зазначених далі передумов і припущень:

- a) Надання «Майкрософт» послуг AED залежить від співпраці клієнта, активної участі та своєчасного виконання покладених обов'язків.
- b) Клієнт підтримуватиме діючий план обслуговування Microsoft Enterprise Support і угоду на послуги Оперативного реагування Azure протягом усього терміну дії цього Додатку.
- c) Усі функції доступні лише англійською мовою.
- d) Доставка буде дистанційною, якщо інше не домовлено письмово. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, «Майкрософт» виставить рахунок клієнту за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- e) Якщо інцидент не обмежено організацією клієнта і він впливає на велику частину середовища Azure, інженери не зможуть визначити пріоритет відновлення служби.
- f) Покриття AED не поширюється на будь-які локальні технології, пристрої користувача, клієнтське програмне забезпечення Microsoft або технології ідентифікації та автентифікації.
- g) Право клієнта на отримання послуг AED, описаних у цьому Додатку, залежить від дотримання положень і умов Замовлення на виконання робіт та цього Додатка.
- h) Послуги AED призначені для підтримки використання клієнтом Зареєстрованих підписок. Корпорація «Майкрософт» надаватиме ці Служби лише для внутрішніх бізнес-цілей клієнта. «Майкрософт» не надаватиме ці Послуги клієнтам клієнта.
- i) AED не буде надавати підтримку щодо будь-якого коду стороннього виробництва або будь-якого коду, налаштованого «Майкрософт», клієнтом чи стороннім постачальником.

Відповідь «Майкрософт» на інцидент кібербезпеки

Відповідь «Майкрософт» на інцидент кібербезпеки ("MSCIR"): Забезпечує глобальне розслідування та вказівки, щоб допомогти оцінити масштаб кібератаки, стримати інцидент і відновити критичні системи, з можливістю підтримки на місці та/або віддаленої підтримки. Ці послуги допомагають зменшити ризик цілеспрямованих кібератак і краще зменшити шкоду, спричинену кризою безпеки. Послугу Microsoft Incident Response необхідно придбати як окремий додаток до існуючої Уніфікованої угоди про підтримку. Обсяг залучення MSIR буде визначено під час інциденту.

За певних термінових обставин Клієнт може попросити та уповноважити «Майкрософт» розпочати надання послуг MSCIR до придбання послуги MSCIR або додавання додаткових годин до існуючої служби MSCIR («Додаткова угода»). Незважаючи на будь-що протилежне, якщо Клієнт уповноважує «Майкрософт» розпочати роботу до Угоди про додаткові компоненти, Клієнт погоджується, що (а) він вживе всіх подібних дій, які розумно необхідні для виконання Угоди про додаткові компоненти якнайшвидше, як це можливо, (б) він продовжує нести повну відповідальність і погоджується оплатити послуги, надані до виконання Угоди про доповнення, згідно з рахунком-фактурою «Майкрософт», і (с) «Майкрософт» не несе відповідальності за будь-які дії чи бездіяльність, пов'язані з авторизованою роботою, яка відбувається до підписання, і Клієнт бере на себе всі пов'язані з цим ризики.

Додаткову інформацію, пов'язану із залученням MSCIR (наприклад, ціноутворення та обсяг роботи) або інформацію щодо проактивних пропозицій, можна отримати через менеджера з роботи з клієнтами (CSAM).

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 з 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,
- Профілактичні послуги у регіонах, що звільнені від оподаткування, буде вказано в Робочому замовленні для цієї подальшої угоди.
- **Технологічний консультант із підтримки (STA):** Послуги STA будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні.
-
- **Послуги технічної підтримки – Аналіз першопричин:** Придбані послуги будуть доступні персоналу у визначеному(-их) Місці(-ях) підтримки.
- **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 і 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.
- **Уніфікована система виставлення рахунків і розділене виставлення** рахунків розроблено, щоб надати нашим клієнтам більше гнучкості, зручності та контролю над своїми транзакціями. Наша уніфікована система виставлення рахунків покращує ефективність і точність процесу виставлення рахунків-фактур і оподаткування, а наша функція розділеного виставлення рахунків-фактур дозволяє розділяти транзакції на кілька рахунків-фактур на основі різних критеріїв, таких як тип продукту, дата доставки або місцезнаходження клієнта

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 вашому Робочому замовленні, якщо інше не передбачено в письмовій формі.
- 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://microsoft.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.microsoft.com>.
- Підтримка не надається для попередніх версій продуктів або бета-продуктів, якщо інше не зазначено в прикріпленому Додатку.
- Усі служби, 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 подаєте запит на скасування попередньо запланованої послуги, скасування має бути зроблено принаймні за 14 днів до повного відшкодування зазначеної послуги, якщо це можливо.*

- *За будь-яке скасування попередньо запланованої послуги за 6-13 днів стягуватиметься плата у розмірі 50 % від вартості послуги.*
- *За будь-яке скасування, здійснене за 5 днів або менше до попередньо запланованої послуги, стягуватиметься плата у розмірі повної (100 %) зазначеної вартості послуги*
- 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.
- Ви берете на себе всі ризики, пов'язані з впровадженням будь-якого коду, наданого «Майкрософт», для виконання служб підтримки, і несете відповідальність за все тестування, засоби контролю, забезпечення якості, відповідність законодавству, нормам або стандартам, технічне обслуговування, розгортання та інші дії, пов'язані з кодом, наданим «Майкрософт» у виконанні послуг підтримки повністю або частково у вашому середовищі Microsoft або будь-якому іншому розгортанні.
- Для придбаних послуг можуть бути передбачені мінімальні вимоги до платформи.
- Ми не можемо надавати Послуги вашим клієнтам.
- 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.
- Ви погоджуєтесь з тим, що ми можемо надсилати інформацію вашим користувачам на дійсну та активну адресу електронної пошти компанії щодо продуктів і функцій через матеріали, визначені як оновлення системи безпеки, інформаційні бюлетені, блоги, брифінги щодо безпеки, службові повідомлення та подібну документацію. Ваші користувачі повинні мати належний механізм відмови від таких повідомлень.
- У відповідних додатках може бути викладено додаткові передумови та припущення.

2.6 Ваші обов'язки

Оптимізація переваг Об'єднаних послуг підтримки корпорації «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 нестиме 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 корпорації «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, зміна 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-служби.
- 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 заборонене.

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

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