

Microsofti suuretevõtte koondtugiteenuste (USSD) kirjeldus

Jaanuar 2024

Sisukord

1	Teave selle dokumendi kohta	3
2	Tugiteenused	4
	2.1 Ostmine	4
	2.2 Teenuste kirjeldus	5
	Ennetavad teenused	5
	Plaanimisteenused	5
	Reaktiivsed teenused	10
	Teenuste osutamise haldus	13
	2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused	15
	Täiustatud määratud tehnikateenus	15
	Ühtne täiustatud reageerimine	18
	Kiire reageerimine	20
	Azure'i sündmusehaldus	21
	Office 365 tehnomeeskonna otseabi	23
	Arendaja tugi	23
	GitHubi tehnomeeskonna otseabi	24
	Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	24
	Azure'i tehnomeeskonna otseabi	24
	Microsofti reageerimine küberturbeintsidentidele	28
	2.4 Mitme riigi tugiteenused	28
	Mitme riigi tugiteenuste ülevaade	28
	Ostmine	28
	Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused	29
	2.5 Lisatingimused	30
	2.6 Teie kohustused	32

1 Teave selle dokumendi kohta

Microsofti suuretevõtte koondtugiteenuste kirjeldus sisaldab teavet tugiteenuste kohta, mida saate Microsoftilt tellida.

Tutvuge ostetavate teenuste kirjeldustega, sh kõigi eeltingimuste, lahtiütluste, piirangute ja oma vastutusega. Ostetavad teenused loetletakse teie suuretevõtte teenuste töökäsus (töökäsk) või muudes kohalduvates kasutustingimustes, mis sellele dokumendile viitavad ja seda sisaldavad.

Kõik selles dokumendis nimetatud teenused pole ülemaailmselt kättesaadavad. Oma asukohas ostmiseks saadaolevate teenuste kohta saate teavet Microsofti teenuste esindajalt. Saadaolevad teenused võivad muutuda.

2 Tugiteenused

Microsofti suurettevõtte koondtugiteenused (tugiteenused) on kõikehõlmav suurettevõttele mõeldud tugiteenuste kogum, mis aitab kiirendada üleminekut pilvelahendustele, optimeerida IT-lahendusi ja kasutada tehnoloogiat uute ärivõimaluste realiseerimiseks IT-elutsükli igas etapis. Tugiteenuste hulka kuuluvad:

- ennetavad teenused, mis aitavad parandada teie IT-taristu ja toimingute seisundit
- teenuste osutamise haldus, mis lihtsustab plaanimist ja juurutamist
- prioriseeritud ööpäevaringsed teenused probleemide kiireks lahendamiseks ja seisakuaja minimeerimiseks

2.1 Ostmine

Tugiteenused on saadaval põhipaketina koos lisateenustega või täiustatud teenuste ja lahendustena, mida saab osta lisaks olemasolevale lepingulisele põhipaketile, mis on kirjas suurettevõtte teenuste töökäsus, nagu on kirjeldatud allpool.

Üksus	Kirjeldus
Põhipakett	Kombinatsioon ennetavatest, reaktiivsetest ja teenuste osutamise halduse teenustest, mis toetavad teie organisatsioonis kasutusel olevaid Microsofti tooteid ja/või võrguteenuseid. Teie põhipaketis sisaldub osana paindlik tarbimisõigus*, mille alusel saate kasutada ja lisada ennetavaid teenuseid (tähistatud sümboliga „+“), täiustatud teenuseid ning lahendusi ja/või kohandatud ennetavaid teenuseid oma põhipaketile. Põhipaketis sisalduvaid teenuseid sümboliseerib käesolevas osas läbivalt tingmärk „✓“.
Täiendavad teenused	Täiendavad tugiteenused, muu hulgas ennetavad teenused, on teie põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on selles jaotises läbivalt tähistatud tingmärgiga „+“.
Täiustatud teenused ja lahendused	Konkreetset Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi katvad tugiteenused on teie toe põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on käesolevas jaotises samuti läbivalt tähistatud tingmärgiga „+“.
Mitme riigi tugiteenused	Mitme riigi tugiteenused pakuvad teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäs(k)u(de)s.

*Paindlik tarbimisõigus on teie põhipaketi hinnakirjahiina paindlik osa, mida saab kasutada ennetavate teenuste, täiustatud teenuste ja lahenduste, ennetavate krediitide või kohandatud

ennetavate teenuste ostmiseks teenuste ostmise hetkel. Teie Microsofti esindaja teatab teie põhipaketi hinnakirjahiina osa, mida saab kasutada paindliku tarbimisõigusena. Teie paindlikule tarbimisõigusele kehtivad järgmised reeglid:

- kuni 20% või 50 000 dollarit, sõltuvalt sellest, kumb on kõrgem, paindlikust tarbimisõigusest võib kasutada ennetavate krediitide või kohandatud ennetavate teenuste ostmiseks.
- Paindlik tarbimisõigus määratakse aastaks ja kõik paindliku tarbimisõigusega kasutatavad teenused tuleb ära kasutada aastase perioodi jooksul.
- Paindlikku tarbimisõigust ei saa kasutada teenuste osutamise halduse teenuste jaoks, mis on määratletud käesolevas dokumendis.
- Kui tellisite paindlikku tarbimisõigust kasutades üht tüüpi teenuse ja soovite seda vahetada teist tüüpi teenuse vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- Kogu saadaolev paindlik tarbimisõigus tuleb ära kasutada lepingu täitmise ajal või sellest loobutakse.

2.2 Teenuste kirjeldus

Selles jaotises kirjeldatakse üksusi, mis ühendatakse teie tugiteenuste paketi koostamiseks. Lisaks loetletakse teenuseid, mida võib kas teie põhipaketile lisada või lepingu kehtivusaja jooksul lisada.

Ennetavad teenused

Ennetavad teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse aidamaks tagada ressursside kättesaadavust ja teenuste osutamist kohaldatava töökäsu kehtivusaja jooksul. Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on täpsemalt kirjeldatud teie töökäsus. Kohapealsed teenused ei pruugi kõikjal ja kõigi teenuste korral kättesaadavad olla. Teenust osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui lisatasu eest on kirjalikult kokku lepitud teisiti või kui teenust müüakse sõnaselgelt kohapealse teenusena.

Plaanimisteenused

Plaanimisteenused pakuvad teie praeguse taristu, andmete, rakenduste ja turbekeskkonna hindamist ja läbivaatust, et aidata teil plaanida parandamist, täiendamist, migreerimist, juurutamist või lahenduse rakendamist teie soovitud tulemuste põhjal.

Plaanimisteenuste tüübid	Plaanimine
Kontseptsioonitööend	+
Arhitektuuriteenused	+

+ – Ostetav lisateenus

Kontseptsioonitööend: tegevus, mis pakub tööendeid, mida klient saab kasutada pakutava tehnilise lahenduse teostatavuse hindamiseks. Tööendid võivad olla toimivate prototüüpide, dokumentide ja kavandite kujul, kuid need pole tavaliselt tootmisvalmis tulemid.

Arhitektuuriteenused: koostöö, mis on liigendatud Microsofti eksperdi juhitavateks aruteluvoorudeks. Meie eksperdid töötavad koos kliendiga ja tõlgivad ärinõuded kohandatud arhitektuurilahendusteks, mis kiirendavad edukat juurutamist. Need arutelud võivad hõlmata tehniliste nõuete hindamist, olemasolevate arhitektuurilahenduste ülevaatusi ja kogemustel põhinevat ülevaadet arhitektuurilahenduste parimatest tavadest. See protsess on mõeldud konkreetsete eesmärkidega ühilduvate tehnilise lahenduse kavandi loomiseks, mis täidab toote juurutusfaasis üliolulise viitedokumendi rolli.

Juurutusteenused

Juurutusteenused pakuvad tehnilisi ja projektijuhtimisega seotud teadmisi, et kiirendada Microsofti tehnoloogialahenduste projekteerimist, juurutamist, migreerimist, täiendamist ja rakendamist.

Juurutusteenuste tüübid	Plaanimine
Kasutuselevõtu teenused	+

+ - Ostetav lisateenus.

Kasutuselevõtu teenused: otsene koostöö Microsofti ressursiga, kes pakub juurutus-, migreerimis-, täiendamis- või funktsiooniarendusabi. See võib hõlmata abi kontseptsioonitõendi või tootmismahu plaanisel ja kinnitamisel Microsofti toodete abil.

Hooldusteenused

Hooldusteenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse üldjuhul enne teenuse osutamist, et tagada ressursside kättesaadavus.

Hooldusteenuste tüübid	Plaanimine
Nõudepõhine hindamine	✓
Hindamisprogramm	+
Ühenduseta hindamine	+
Ennetav jälgimine	+
Ennetustoimingute programmid (POP)	+
Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena)	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

Nõudepõhine hindamine: ligipääs iseteeninduslikule automatiseeritud võrgupõhisele hindamisplatvormile, mis kasutab Microsofti tehnoloogia teiepoolse juurutamise analüüsimiseks ja hindamiseks logide analüüsi. Nõudepõhised hindamised katavad piiratud tehnoloogiad. Selle hindamisteenuse kasutamine vajab nõudepõhise hindamisteenuse kasutamise võimaldamiseks aktiivset piisava andmemahuga Azure'i teenust. Teenuse ülesseadmiseks võib Microsoft pakkuda

tugiteenust. Nõudepõhise hindamisega koos on lisatasu eest saadaval kohapealne Microsofti ressurss (kuni kaheks päevaks) või Microsofti ressurss kaugteenusena (kuni üheks päevaks), abistamaks teid andmete analüüsimisel ja parandussoovituste prioriseerimisel vastavalt teie teenuselepele. Kohapealsed hindamised ei pruugi kõikjal saadaval olla.

Hindamisprogramm: teie Microsofti tehnoloogiate projekteerimise, tehnilise juurutamise või muutuste halduse hinnang võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. Hindamisjärelduste tegemisel töötab Microsofti ressurss vahetult koos teiega, aitab lahendada võimalikke probleeme ja esitab aruande, mis sisaldab teie keskkonna tehnilist hinnangut ja võib hõlmata ka paranduskava.

Ühenduseta hindamine: Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks kogutakse andmeid kaugteenusena või Microsofti ressursi poolt teie asukohas. Microsoft analüüsib kogutud andmeid asutusesiseste tööriistadega, seejärel esitame teile aruande leidudest ja pakume lahendussoovitusi.

Ennetav jälgimine: tehniliste toimingute seirevahendite ja soovituste pakkumine teie serveriintsidentide haldusprotsesside häälestamiseks. See teenus aitab luua intsidendimudeleid, teha suuremaid probleemide ülevaatusi ja kavandada püsivat tehnikameeskonda.

Ennetustoimingute programmid (POP): Teie töötajatega koos tehtav ülevaade plaanimis-, projekteerimis-, juurutus- või tööprotsessidest ja nende võrdlemine Microsofti soovitatud tavadega. See toimub kohapeal või kaugteenusena Microsofti ressursi juhtimisel.

Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena): Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks kogutakse andmeid kaugteenusena. Microsoft analüüsib kogutud andmeid ja loob leidude põhjal aruande, mis sisaldab parandussoovitusi. See teenus on saadaval nii kohapealse kui ka kaugteenusena.

Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenused keskenduvad kliendi tehnoloogiainvesteeringu võimalikult optimaalsele kasutamisele. Need teenused võivad hõlmata pilveteenuste kaughaldust, Microsofti tootevõimaluste lõppkasutajale ülevõtmise optimeerimist ning stabiilse identiteediturbeseisundi tagamist.

Optimeerimisteenuste tüübid	Plaani mine
Kasutuselevõtu teenused	+
Arendusele keskendunud teenused	+
IT-teenuste haldus	+
Turbeteenused	+

+ - Ostetav lisateenus.

Kasutuselevõtu teenused: kasutuselevõtu tugiteenused pakuvad teenusekomplekti, mis aitab teil hinnata oma organisatsiooni võimet muuta, jälgida ja optimeerida Microsofti tehnoloogia ostmisega seotud muudatusi. See hõlmab tuge inimestega seotud muudatuste kasutuselevõtmisstrateegia väljatöötamise ja rakendamise puhul. Klientidel on juurdepääs

kogemustele, teadmistele ja seotud Microsofti soovitatud tavadele toetuvatele vahenditele, mis toetavad kasutuselevõtuprogrammi.

Arendusele keskendunud teenused: teenused, mis aitavad teie töötajaid Microsofti tehnoloogiate abil loodud rakenduste loomisel, juurutamisel ja toetamisel.

Teenuste ülevaated arendajatele: teie rakenduste arendustavade iga-aastane hindamine koos soovitatud tava juhistega, mis aitavad kliente Microsofti platvormidega seotud rakenduste ja lahenduste arendamisel.

Arendustugi: pakub abi Microsofti tehnoloogiaid Microsofti platvormil integreerivate rakenduste loomisel ja arendamisel, keskendudes Microsofti arendustööriistadele ja tehnoloogiatele, ning seda müüakse töökäsus nimetatud tundide arvuna.

IT-teenuste haldus: teenusekomplekt, mis aitab teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Tänapäevaseid IT-teenuste halduse teenuseid võidakse osutada kaugteenusena või teie asukohas toimuvate nõustamisseansside või töötubade abil, mis aitavad teil tagada, et rakenduse või teenuse teisaldamisel pilve on teie seire, intsidendihaldus või toekeskuse protsessid optimeeritud pilvepõhiste teenuste dünaamika haldamiseks. IT-teenuste halduse teenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratletud mõnes lisas ja viidatud teie töökäsus.

Turbeteenused: Microsofti turbelahenduste portfoolio keskendub neljale põhivaldkonnale: pilveteenuste turve ja identiteet, mobiilsus, täiustatud teabekaitse ja turvaline taristu. Turbeteenused aitavad klientidel mõista, kuidas oma IT-taristut, rakendusi ja andmeid sise- ja välisohtude eest kaitsta ning uuendada. Turbeteenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratletud mõnes lisas ja viidatud teie töökäsus.

Haridusteenused

Haridusteenused pakuvad koolitusi, mis aitavad parandada tugitöötajate tehnilisi ja tööoskusi kas kohapealse teenusena, kaugteenusena või nõudepõhise teenusena.

Haridusteenuse tüübid	Plaanimine
Nõudepõhine haridus	✓
Veebisaated	✓
Ettekanded tahvli ees	+
Töötoad	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+

Nõudepõhine haridus: ligipääs võrgupõhisele koolitusmaterjalide kogule ja võrgupõhiste laboritele Microsofti poolt välja töötatud töötubade teegi digitaalplatvormilt.

Veebisaated: ligipääs Microsofti hostitud hariduslikele seanssidele, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel, ning mida pakutakse võrgupõhise kaugteenusena.

Ettekanded tahvli ees: lühikesed interaktiivsed teenused, tavaliselt ühepäevased seansid, mis käsitlevad toote- ja toeteemasid loengu- ja esitlusvormis ning mida Microsofti ressurss viib läbi kohapeal või võrgus.

Töötoad: edasijõudnud tasemel tehnilised koolituseansid, mis on saadaval paljudel kasutajatoe ja Microsofti tehnoloogia teemadel ning mida viib Microsofti ressurss läbi isiklikult või võrgus. Töötube saab osta osaleja kaupa või organisatsiooni jaoks mõeldud teenusena, nagu on määratud teie töökäsus. Töötube ei tohi ilma Microsofti sõnaselge kirjaliku loata salvestada.

Täiendavad ennetavad teenused

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Plaanimine
Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused)	+
Kasutajatoe tehnoloogianõustaja	+
Määratud tehnikateenus	+

+ – Ostetav lisateenus.

Kohandatud ennetavad teenused: kasutaja suunamisel toimuv kindlaksmääratud koostöö Microsofti ressurssidega teenuste, mida ei ole käesolevas dokumendis teisiti kirjeldatud, osutamiseks kas isiklikult või võrgupõhiselt. See koostöö sisaldab hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenuste tüüpe.

Kasutajatoe tehnoloogianõustaja (STA): kohandatud teenus, mis pakub kliendi ettevõtte eesmarke toetavat tehnoloogia hindamist, muu hulgas, aga mitte ainult, töökoormuste optimeerimist, kasutuselevõttu või tuge, mida pakuvad Microsofti ressurssid. See teenus võib hõlmata kava ja tehnilisi juhiseid, mis on kohandatud kliendi keskkonna ja ettevõtte eesmärkide järgi.

Määratud tehnikateenus (DE): Microsofti soovitatud tavadel ja põhimõtetel rajanev(ad) kureeritud ja tulemusele orienteeritud lahendus(ed) Microsofti tehnoloogiasse investeerimise väärtuse maksimeerimiseks. Juhtiv tehnikaekspert teeb kogu aeg lähedast koostööd teie meeskonnaga, kasutades vajadusel teisi Microsofti eksperte, ning abistab Microsofti lahenduste juurutamisel ja/või optimeerimisel, andes teie keskkonnaga kohandatud tehnilisi juhiseid. Koostöö hõlmab konkreetsetele tulemustele sihitud eelnevalt kindlaksmääratud ennetavaid teenuseid, sealhulgas teenuseid, mis ulatuvad hindamisest ja plaanimisest oskuste täiendamise ja projekteerimiseni ning konfigureerimise ja juurutamiseni.

Teenusepõhised eeltingimused ja piirangud

- DE teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsofti koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsofti koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse DE teenuse tugi samal kuupäeval.
- DE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühadel ja nädalavahetustel.
- DE teenused toetavad teie valitud ja töökäsus nimetatud konkreetseid Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- DE teenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.
- DE teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning pole tehtud ettemaksu, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.

Muud ennetavad teenused	Plaani mine
Ennetavad krediidid	+

Ennetavad krediidid: teie töökäsul krediidina esitatud vahetatavate teenuste väärtus. Ennetavat krediiti saab seejärel vahetada või rakendada ühe või enama määratletud lisateenuse jaoks vastavalt käesolevas dokumendis kirjeldatule ja teie Microsofti teenuste esindaja esitatud kursside alusel. Pärast saadaoleva lisateenuse valimist arvame me selle teenuse väärtuse teie krediitide saldost maha, ümardades ülespoole lähima ühikuni.

Reaktiivsed teenused

Reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid nõudepõhiselt. See hõlmab järgmisi vajaduspõhiseid reaktiivseid teenuseid praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole teie töökäsul teisiti märgitud. Kogu reaktiivset tuge osutatakse kaugteenusena.

Reaktiivsete teenuste tüübid	
Nõustav tugi	✓
Tugi probleemide lahendamiseks	✓
Reaktiivse toe haldus	✓
Juurpõhjuste otsing	+
Reaktiivse toe halduse lisa	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

Nõustav tugi: telefonipõhine tugi IT-asjatundjatele lühiajaliste (piiratud kuue tunni või vähemaga) ja plaaniväliste probleemide korral. Nõustav tugi võib hõlmata nõustamist, juhendamist ja teadmiste edastamist, mis on mõeldud teie aitamiseks Microsofti tehnoloogiate kasutuselevõtmisel ja juurutamisel, et vältida levinud toeprobleeme ja vähendada süsteemiseisakute tõenäosust. Need nõustamisteenused ei hõlma arhitektuuri, lahenduste ja ja kohandamisstsenaariumide väljatöötamist.

Tugi probleemide lahendamiseks: see abi Microsofti toodete kasutamise ajal ilmnevate konkreetsete sümptomitega probleemide korral hõlmab konkreetse probleemi, veateate või ettenähtud viisil mittetöötava funktsiooni tõrkeotsingut. Intsidente võib algatada kas telefoni teel või esitada veebi kaudu. Taotlusi teenusetoe võrguportaali alla mittekuuluvate teenuste ja toodete toe saamiseks hallatakse Microsofti teenuste võrguportaalis.

Raskusastme määratlusi ja Microsofti algseid eeldatavaid reaktsiooniaegu on kirjeldatud allolevates intsidentidele reageerimise tabelites. Termin „esimesele kõnele reageerimine“ on määratletud kui algne mitteautomaatne kontakt telefoni või meili teel.

Teie taotlusel võime me teha koostööd muude tehnoloogiamüüjatega, et aidata lahendada keerukaid mitme müüja toodete koostalitlusvõime probleeme, kuid kolmas isik vastutab oma tooteto eest ise.

Juhtumi raskusaste määrab Microsofti reageerimistasemed, algsed eeldatavad reaktsiooniajad ja teie vastutuse. Teil on vastutus kirjeldada meie nõustamisel ärimõju teie organisatsioonile, misjärel Microsoft määrab sobiva raskusastme. Kui ärimõju seda nõuab, võite intsidendi ajal taotleda raskusastme muutmist.

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Raskusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtlus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu.</p> <p>Vajab viivitamatut tähelepanu</p>	<p>Azure'i komponendid¹</p> <ul style="list-style-type: none"> – Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini <p>Kõik muud tooted ja teenused</p> <ul style="list-style-type: none"> – Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini <p>Kriitiliste olukordade ressurs² määratud</p> <p>Pidev tegevus ööpäevaringselt³</p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Raskusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või degradeerumine</p> <p>Vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitilise situatsiooni järelevalve²</p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi²</p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt³</p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Raskusaste B</p> <p>Keskmine ärimõju:</p> <p>teenuste mõõdukas kadu või degradeerumine, kuid tööd saab piiratud viisil jätkata</p> <p>Vajab tähelepanu tööpäeva vältel kahe tunni jooksul⁴</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine kahe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel⁴</p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et Microsoft saaks probleemiga tegeleda</p> <p>Juurdepääs ja reageerimine muudatusehalduse eest vastutaja poolt tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p>Raskusaste C</p> <p>Väike ärimõju:</p> <p>töö saab olulisel määral jätkuda, teenused on vähesel määral häiritud või ei ole üldse häireid</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine nelja tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel⁴</p>	<p>Juhtumi haldaja täpne kontaktteave</p> <p>Reageerimine 24 tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>

Raskusaste ja olukord

Meie eeldatav reageerimine

Teie eeldatav reageerimine

Vajab tähelepanu tööpäeva
vältel nelja tunni jooksul⁴

¹ Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kata komponente Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või Billing & Subscription Management.

² Kriitiliste olukordade ressursside ülesanne on aidata probleeme viivitamatult lahendada, kasutades intsidendi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

³ Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.

⁴ Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.

Reaktiivse toe haldus: Reaktiivse toe haldus annab ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Reaktiivse toe haldus kasutab teenuste osutamise haldust kõigis toetaotlustes.

Vastavalt ülalolevatele intsidentidele reageerimise tabelitele, on intsidentide, mille raskusaste on B ja C, korral teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning Microsofti ressurssidega, mis võivad nõudmisel pakkuda ka lisaressurssidega täiustamist. Raskusastme 1 ja A intsidentide korral käivitatakse automaatselt täiustatud lisaressursside protsess. Juhtumile määratud Microsofti ressurss, on vastutav pideva tehnilise edasimineku tagamise eest ja esitab teile seisukorra uuendusi ja tegevusplaani.

Tööajavälise laiendatud katte jaoks võite osta juurde reaktiivse toe halduse tunde.

Põhjuse analüüs: kui seda nõutakse sõnaselgelt enne intsidendi sulgemist, teeme ühe tehnilise probleemi või seotud probleemide seeria võimalike põhjuste struktureeritud analüüsi. Teie vastutate koostöö eest Microsofti meeskonnaga materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi, esitamisel. Põhjuse analüüs on saadaval vaid teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu.

Reaktiivse toe halduse lisa: Soovi korral võite reaktiivse toe halduse jaoks lisatunde juurde osta. Need ressursid tegutsevad kaugteel ning osutavad teenust tööpäeva vältel ajavõõndis, mis on kirjalikult kokku lepitud. Seda teenust osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

Teenuste osutamise haldus

Teenuste osutamise haldus (SDM) sisaldub teie tugiteenustes, kui siin või teie töökasus pole teisiti märgitud. Ostes lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi, võidakse lisada sellele lisateenuste osutamise teenuseid.

SDM-teenuseid osutab digitaalselt kindel teile määratud kontohaldur. See ressurss võib tegutseda kas kaugteel või teie asukohas.

Teenuste osutamise halduse ulatus

saadaval on järgmised SDM-teenused:

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Plaanimine
Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine	✓
Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised	✓
Programmi arendus ja haldus	✓
Suurettevõtte koondtugiteenuste kasutuselevõtt	✓
Pilve edukuse programm	+
Pilvelahenduse arhitekti nõustaja	✓ ¹
Juhtkonna suhete haldus	✓
Teenuste osutamise halduse lisa	+
Kohapealne teenuste osutamise haldus	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+

✓¹ – Lisateenused, mida võib pakkuda Microsoft.

Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine: teie nimetatud tugiteenuste administraatorile antavad juhtnõõrid ja teave, mis käsitlevad teie koondtugiteenuste kasutamise haldamist ning valmistavad teid ette oma digitaalsete ja reaktiivsete koondtugiteenuste kasutamiseks.

Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised: teiega jagatav teave, mis käsitleb olulisi tulevaid toote- ja teenusefunktsioone ning -muudatusi ja Microsofti tehnoloogiate turvabülletääne.

Programmi arendus ja haldus: tegevused, mis on kujundatud teie tugiprogrammi teenuste plaanimiseks, ettepanekute tegemiseks ja haldamiseks organisatsiooniüleselt, et saaksite Microsofti tehnoloogiasse ja teenustesse tehtud investeeringutest maksimaalset kasu lõigata. Microsoft võib soovitada erinevaid teenuseid eesmärgiga, et aidata teil saavutada äri ja tehnoloogiatega seotud tulemusi, kasutades selleks oma põhipaketi toe võimalusi ning lisateenuseid, mida võite soetada.

Koondtugiteenuste kasutuselevõtt: tegevused, mis toetavad koondtugiteenuste kasutuselevõttu, sh tugiteenuste veebiportaali iseteeninduse, võimaluste tutvustamine ja propageerimine eesmärgiga tagada koondtugiteenuste õigeaegne kasutamine.

Pilve edukuse programm: plaanimis- ja osutamisteenused, mille eesmärk on aidata teil saavutada konkreetseid pilvetehnoloogia tulemusi ning abistada teid Microsofti pilvetehnoloogiate kiiremal juurutamisel, kasutuselevõtul ja neist kasu lõikamisel.

Pilvelahenduse arhitekti nõustaja: arendusele keskendunud Microsofti tugitöötaja, kes annab strateegilisi nõuandeid ja juhtnõõre innovatsiooni kiirendamiseks ning tõhususe suurendamiseks tarkvara kogu arendustsükli vältel. Neid piiratud ressursse võib määrata Microsoft vastavalt võimalustele.

Juhtkonna suhetehaldus: tegevused, mis aitavad tagada, et Microsofti tugiteenuste meeskond on teadlik teie organisatsiooni strateegilistest prioriteetidest ning suhtleb olulisi äri- ja tehnoloogiaotsuseid tegevate töötajatega.

Teenuste osutamise halduse lisa: võite otsustada osta täiendavaid kohandatud SDM-ressursse teenuste osutamise halduse pakkumiseks osana töö eelnevalt määratud ulatusest, mida käesolevas dokumendis üksikasjalikult ei täpsustata. See teenus sõltub ka Microsofti ressursside saadavusest. Need ressursid tegutsevad kas kaugteel või teie asukohas. Teenuse kohapeal osutamisel kehtivad allolevad piirangud.

Kohapealne teenuste osutamise haldus: Võite taotleda oma kontohaldurilt kohapealseid külastusi, millega võib kaasneda lisatasu. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused

Lisaks põhipaketi osana või lisateenustena osutatavatele teenustele on võimalik osta ka järgnevaid valikulisi tõhustatud teenuseid ja lahendusi. Tõhustatud teenused ja lahendused on saadaval lisatasu eest ning need võivad olla teie töökäigus viidatud lisas määratud.

Teenus	Plaanimine
Täiustatud määratud tehnikateenus	+
Ühtne täiustatud reageerimine	+
Kiire reageerimine	+
Azure'i sündmusehaldus	+
Office 365 tehnomeeskonna otseabi	+
Arendaja tugi	+ ¹
GitHub'i tehnomeeskonna otseabi	+
Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus	+
Azure'i tehnomeeskonna otseabi	+
Microsofti reageerimine küberturbeintsidentidele	+

+ - Ostetav lisateenus.

+¹ - Piiratud maksimaalse koguseni ostetav täiendav teenus.

Täiustatud määratud tehnikateenus

Täiustatud määratud tehnikateenus (EDE): Kohandatud teenus, mis tagab sügava ja pideva tehnilise kaasatuse keerukate stsenaariumidega klientidele. Selle pakkumise ulatus sobitatakse kliendi vajaduste ja tulemitega ja määratakse insener, kes omandab süvateadmised kliendi keskkonna ja lahenduste kohta ja toetab kliendi ärieesmärke, muuhulgas töökoormuse optimeerimist, kasutuselevõttu või tuge. EDE

teenuseid saab osta varem kindlaksmääratud pakkumiste või kohandatud tunniplokkidena, mida on võimalik kasutada ettenähtud ennetavate teenuste osutamiseks.

Tundide kujul ostetud teenuse puhul arvestatakse EDE tunnid ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

Varem kindlaksmääratud EDE pakkumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Need pakkumised sisaldavad vajalikke varem kindlaksmääratud sisseehitatud ennetavaid teenuseid.

EDE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Aitavad säilitada põhjalikke teadmisi praeguste ja tulevaste ärinõudmiste ning teie infotehnoloogiakeskkonna konfiguratsiooni kohta, et optimeerida töösooritust.
- Tugiteenustega seotud tulemite kasutamise soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine (nt toetatavuse ülevaated, seisukorra kontrollimine, töötoad ja riskihindamise programmid)
- Juurutus- ja kasutamistoimingute kooskõlastamine Microsofti tehnoloogiate kavandatavate ja jooksvate juurutustega.
- IT-personali tehniliste ja tööskuste parandamine.
- Strateegiate väljatöötamisel ja juurutamisel tulevaste intsidentide vältimine ning teie kasutatava Microsofti tehnoloogia süsteemi kättesaadavuse suurendamine.
- Abi korduvate intsidentide põhjuse tuvastamisel ja soovitude andmisel määratud Microsofti tehnoloogia katkestuste vältimiseks tulevikus

Olenemata EDE ostmise viisist eraldatakse, prioriseeritakse ja määratakse ressursse poolte kokkuleppel koostöö alustamise koosolekul ning need dokumenteeritakse osana teenuse osutamise kavast. Mitmes riigis asuv klient peab lepingu sõlmimisel enne teenuse osutamise kava koostamist määrama EDE asukoha.

Teenusepõhised eeltingimused ja piirangud

- EDE teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsofti koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsofti koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse EDE teenuste tugi samal kuupäeval.
- EDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused.
- EDE teenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- EDE teenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.
- EDE-teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning pole tehtud ettemaksu, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.

Reaktiivne täiustatud määratud tehnikateenus (REDE): Sügav ja jätkuv tehniline kaasamine, mis keskendub teie poolt valitud ja töökäsus nimetatud teatud Microsofti toodete ja võrguteenustega seotud reaktiivse toe intsidentide kiirendatud lahendamisele. REDE teenuseid osutab määratud insener, kes

omandab süvateadmised Microsofti toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas. REDE tunnid arvestatakse ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

REDE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Esmase koosoleku läbiviimine prioriteetide ja soovitude aruteluks. Selle koosoleku tulemused dokumenteeritakse teenuse osutamise kavas.
- Osalemine raskusastmega 1 ja raskusastmega A toeintsidentide lahendamisel.
- Teie taotlusel osalemine muu raskusastmega toeintsidentide lahendamisel.
- Koostöö teile osutatava teenuse halduse ja reaktiivse toe halduse ressursidega ja ka kõigi teiste Microsofti ressursidega, mis on kaasatud toeintsidentidega seotud tegevusse, et soodustada efektiivset ja tõhusat reaktiivse toe intsidentide lahendamist ja planeerimist intsidentide ennetamiseks tulevikus.
- **Reaktiivsed teenused**
 - Kujundatakse ja hoitakse alal süvateadmised meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas ja kaasatakse need teadmised toeintsidentide lahendamisega seotud tegevusse.
 - Microsofti tehnilise toe tehnikutele antakse teavet meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas.
 - Intsidendi kiireks lahendamiseks tagatakse arenenud teadmised ja oskused tõrkeotsinguteks ja silumiseks.
 - Kui see on hõlmatud Microsofti toodete ja võrguteenuste puhul võimalik, analüüsitakse kriitilise ärimõjuga intsidentide põhjusi ja esitatakse soovitused sarnaste probleemide ennetamiseks tulevikus.
 - Lisaks võib REDE tehnik vajadusel kaasata täiendavad tehnilisi ressursse.
- **Ennetavad teenused**
 - Tugiteenuste (nt toetatavuse ülevaadete, seisukorra kontrollimise, töötubade ja riskihindamisprogrammide) kasutamisega seotud soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine, et leida võimalusi töövõimeaja parandamiseks ning kriitiliste ärifunktsioonide katkestuste riski maandamiseks.
 - Teie nõudel võib REDE tehnik osutada kokkulepitud ennetavaid teenuseid.

Teenusepõhised eeltingimused ja piirangud

- Selleks, et me saaksime REDE teenuseid osutada, peab teil olema kehtiv Microsofti koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsofti koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse REDE teenuste tugi samal kuupäeval.
- REDE tehnik määratakse lisaks Microsofti tehniliste lahenduste ressursile, mis vastutab intsidentide lahendamise eest.
- REDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused.

- REDE teenuseid osutatakse tugiteenusteks ettenähtud asukoh(t)a(de)s, kus selliseid teenuseid ostetakse vastavalt töökäsule.
- REDE-teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.
- REDE teenused ei muuda reaktsiooniaegu reaktiivse toe intsidentide korral: sel juhul rakendatakse muid Microsofti tugiteenuste pakkumisi, millele teil on õigus.

Teie kohustused

REDE teenuste eeliste optimeerimine sõltub järgmiste teiepoolsete kohustuste täitmisest. Kui te järgmisi kohustusi ei täida, võib tekkida viivitusi teenuste pakkumisel või halvendada meie teenuste osutamise võimet.

- Te peate REDE tehnikule tagama suuniluse, koolituse, dokumendid ja muu teabe, mis on vajalik süvateadmiste saamiseks meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta.
- Te peate esitama intsidendiga seotud teenusetaotlusi ja koos meiega aktiivselt osalema toeintsidentide lahendamisel.
- Te peate toimima oma keskkonna administraatorina.
- Te peate nõudmisel esitama tõrkeotsinguteabe (nt silumis- ja jälituslogide failid).

Ühtne täiustatud reageerimine

Ühtne täiustatud reageerimine: Ühtne täiustatud reageerimine (UER) tagab teie toodete ja pilveteenuste jaoks kiirema reaktiivse toe kõikide kriitiliste küberintsidentide („kriitiliste situatsioonide“) kiirema suunamisega ning teie määratud täiustatud intsidendihalduse meeskonna ressursside eraldamisega reaktiivseks intsidendihalduseks. Kliendid võivad osta ühtse täiustatud reageerimise lisaks suurettevõtte koondtugiteenuste baaslepingule või lisada selle aktiivsele suurettevõtte koondtugiteenuste baaslepingule mistahes ajal.

UER-i toe saamiseks Microsofti toodetele ja pilveteenustele tulen intsidendist teatada telefoni teel või veebi kaudu. Raskusastmel 1 või raskusastmel A avamisel suunatakse teie probleemide lahendamise toe päringud automaatselt kiire reaktsioonijaga ja intsidendi haldamine määratakse automaatselt teie täiustatud intsidendihalduse meeskonnale.

Täiustatud intsidendihaldus: Täiustatud intsidendihalduse teenus on kõigi raskusastme 1 või raskusastme A probleemide lahendamise toe päringute jaoks saadaval ööpäeva-, nädala- ja aastaringelt. Klientidele määratakse eriotstarbeline ressursikogum koos teadmistega kliendi ärieesmärkide ja -keskkonna kohta. Need ressursid määratakse lisaks tehniliste probleemide lahendamise ressurssidele ja neil peab olema ülevaade kõigist kriitilistest toeintsidentidest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Kliendile määratud täiustatud intsidendihalduse meeskond on ööpäevaringelt kättesaadav meili teel ja tagab pideva tehnilise edasimineku ning esitab teile seisukorra ja probleemi käsitlemise uuendusi ja tegevuskava.

Kõigi raskusastmega 1 intsidentide korral koostab täiustatud intsidendihalduse meeskonna liige koos kliendi, kontohalduri ja teiste kontomeeskonna liikmetega ka intsidendi käsitlemise ülevaate, mille eesmärk on ettevõtte tugevdamine ja edasiste töökäetustuste ja probleemide ennetamine. Koosoleku ajal annab täiustatud intsidendihalduse meeskonna liige ülevaate intsidendile reageerimisest koos

õnnestumistega ja parandamist vajavate valdkondadega ja töötab koos teie kontohalduriga (CSAM) välja parendamissoovitused tulevaste intsidentide ennetamiseks ja lahenduste tugevdamiseks.

Põhjuse analüüs (RCA) on saadaval vaid teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu. RCA ei ole ühtse täiustatud reageerimise teenus, kuid CSAM või täiustatud intsidendihalduse meeskonna liikmed saavad taotleda selle osutamist intsidenti ajal. Täiustatud intsidendihalduse meeskonna liige teavitab teid, kui Microsofti mõjutatud tehnoloogia jaoks on saadaval RCA ja kas RCA toob kaasa lisatasu, ning töötab koos teie CSAM-iga RCA käivitamiseks, kui see on saadaval ja kui klient seda enne intsidenti sulgemist selgesõnaliselt nõuab. Teie vastutate koostöö eest Microsofti meeskonnaga algpõhjuse analüüsiks (RCA) vajalike materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi, esitamisel.

Selleks, et teie täiustatud intsidendihalduse meeskonnal oleks põhiteadmised teie eesmärkide ja keskkonna kohta, tuleb nõudmisel edastada dokumentatsioon ja osaleda lepingu kehtivuse esimese 60 päeva jooksul kasutuselevõtu tegevustes.

Need ressursid toimivad kaugteel. Täiustatud intsidendihalduse teenust osutatakse inglise, hiina ja jaapani keeles. Selles pakkumisega ei saa osutada täiustatud intsidendihalduse teenust, mille ressursside kasutamisel on regionaalsed piirangud, nõutakse kodakondsust või luba teenuse osutamiseks.

UER-i reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid vajaduse korral. Selles sisalduvad vajaduse järgi reaktiivsed teenused praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole teie töökäsil teisiti märgitud. Kogu reaktiivset tuge osutatakse kaugteenusena. Lisaks vajaduspõhiste reaktiivsetele teenustele antakse täiustatud intsidendihalduse meeskonnale ja CSAM-ile ettenähtud arv tunde reaktiivse toe halduseks ja teenuste osutamise halduseks, kasutuselevõtu tegevusteks, kord kvartalis toimivateks koosolekuteks täiustatud intsidendihalduse meeskonna liikmega ning raskusastmega 1 intsidentidele järgnevateks ülevaadeteks. Täiendavad või sagedasemad koosolekud on saadaval nõudmisel ning Microsofti eelneval nõusolekul ja ressursside olemasolul siis, kui ostate juurde tunde lisaks nendele, mis on teie täiustatud intsidendihalduse meeskonnale ja kontohaldurile ette nähtud reaktiivse toe halduseks ja teenuste osutamise halduseks

Kui kliendil on koondtugiteenuste osutamise leping mitme riigi jaoks, tuleb UER osta ainult hosti asukohariigi jaoks. Kõiki UER-teenuseid võidakse pakkuda täiustatud reaktiivsete lahendustena kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha. Erandiks on teenuste osutamise halduse tunnid, mida jaotab host ja mida haldab hosti kontohaldur.

Ühtse täiustatud reageerimise raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
Raskusaste 1 Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtlus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu. Vajab viivitamatut tähelepanu	Azure'i komponendid ¹ – Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini Kõik muud tooted ja teenused – Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini Intsidendi vanemhalduri ² automaatne määramine Pidev tegevus ööpäevaringselt ³ Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda	Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt ³ Kiire juurdepääs ja reageerimine Esitamine telefoni teel või veebis
Raskusaste A Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud: Teenuste märkimisväärne kadu või degradeerumine Olukord vajab tähelepanu 30 minuti jooksul	Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini Intsidendi vanemhalduri automaatne ² määramine Pidev tegevus ööpäev läbi ²	Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt ³ Kiire juurdepääs ja reageerimine Esitamine telefoni teel või veebis

¹ Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kata tooteid US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh või Universal Print.

² Täiustatud intsidendihalduse ressursside ülesanne on aidata probleeme viivitamatult lahendada, kasutades intsidendi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

³ Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.

Kiire reageerimine

Kiire reageerimine: kiire reageerimine pakub teie pilveteenustele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad intsendid tehnilistele ekspertidele ja pakkudes vajaduse järgi pilveteenuse operatsioonide meeskondade kaasamist.

Kiire reageerimise teenuste saamiseks oma Microsoft Azure'i komponentide jaoks peate esitama intsidendi asjakohase pilveteenuste portaali kaudu. Teie probleemide lahendamise toe päringud suunatakse otse kiire reageerimise tehnikute meeskonnale, kellel on teadmised ja oskused pilveteenuste valdkonnas. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsendid kiire reageerimise meeskonna esmaseks vastutuseks 24 x 7 x 365.

Probleemide lahendamise toe reageerimisajad teie Azure'i komponentide jaoks on loetletud allolevas tabelis ja need asendavad kõik põhipaketi eeldatavad toe reageerimisajad. Kiire reageerimine ei kata tooteid Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base for M365 või Microsoft Mesh.

Kiire reageerimise ostmise võimalus sõltub ressursside kättesaadavusest. Palun küsige saadavuse kohta oma kontohaldurilt.

Kiire reageerimise raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p>Raskusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtetus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele²</p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p>
<p>Raskusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või degradeerumine</p>	<p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamisega jätkata, võime 24x7 tegevuse taset alandada

² Kiire reageerimise probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise ja jaapani keeles.

Azure'i sündmusehaldus

Microsoft Azure'i sündmusehaldus („AEM“): AEM pakub täiustatud ennetavaid ja reaktiivseid tugiteenuseid klientide planeeritud kriitiliste ärisündmuste ajal.

Enne määratletud sündmuseakent hindab AEM-i töörühm skoobis olevat sündmust ja lahendust, esitab soovitusel tuvastatud riskide maandamiseks ja on määratletud sündmuse vältel ööpäevaringselt saadaval.

Me käsitleme skoobis olevat kriitilist ärisündmust ajapunktina, kus kliendi oodatav tegevus toob kliendile kaasa olulise riski/mõju, mistõttu teenusele on nõutav kõrgem saadavus- ja toimivustase.

Kriitiliste ärisündmuste näiteid:

- Olemasolevate lahenduste ennustatav suurem koormus
- Uue funktsiooni juurutamine olemasolevas Azure'i lahenduses
- Uue lahenduse juurutamine Azure'is

- Kohapealse lahenduse või muu pilveteenuse pakkuja lahenduse migreerimine Azure'i

AEM toetab kriitilisi ärisündmusi, mis kasutavad Microsoft Azure'i peamisi teenuseid. Iga sündmus katab ühe Azure'i lahenduse; kui tuge vajab mitu Azure'i lahendust, peab klient ostma lisasündmused. Azure'i lahendus on defineeritud Azure'i tellimuste ja Azure'i ressursside kogumina, mis on ühendatud ühise ärieesmärgi saavutamisele ja annavad klientide käsutusse tooteid või teenuseid. AEM hindab sündmuseelset hindamisperioodil kliendi lahendust ja teavitab klienti tuvastatud riskidest kirjalikult.

Eelsündmuste osana teeb AEM järgmist:

- Hindab teie lahendust ja tutvub sellega ise.
- Tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad töövoimeaega ja stabiilsust.
- Teostab võimekuse ja elastsuse arvustused Azure'i platvormil.

AEM edastab hindamistulemused kirjaliku dokumentatsioonina, milles on toimingud töövoimeaega ja stabiilsust mõjutada võivate riskide leevendamiseks.

Kriitilised ärisündmused võivad saada kuni viis (5) järjestikust kalendripäeva sündmuse käsitlust; kliendid võivad teha valiku nõutava arvu kriitiliste ärisündmuste järjestikuste päevade ostmiseks ja katta oodatava nõudluse kogukestuse, kui see ületab viis (5) järjestikust kalendripäeva.

Azure'i sündmuste haldamine sõltub ressursside kättesaadavusest, palun küsige saadavuse üksikasjade kohta oma kontohaldurilt. Tuge ei osutata, erandiks on eelnevalt plaanitud kriitilised ärisündmused, mis on kirjalikult kinnitatud vähemalt kuus kalendrinädalat enne sündmuse algust, või Microsofti nõusolek. Kui Microsoft valib sündmuse aktsepteerimise vähema etteteatamisajaga, võib ta omal äranägemisel vähendada sündmuseelse hindamise ulatust. AEM tühistatakse, kui klient ei suuda AEM-i teenuse osutamise ajal tagada piisavaid ressursse või vajalikul määral reageerida.

AEM on kättesaadav ainult klientidele, kellel on lahendused Azure'i avalikus pilveteenuses. AEM ei ole kättesaadav klientidele, kes kasutavad Azure'i riigiasutuste või riigikohast pilvekeskkonda. AEM-i teenust osutatakse üksnes inglise keeles, tugiteenuseid ei pakuta kohalikus keeles.

Azure'i pilvelahenduste puhul tuleks sündmuse ajal sellega seotud intsidendi teenusetaotlused registreerida Microsoft Azure'i portaalis, lisades AEM-i intsidendi kirjeldusse.

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
-----------------------	----------------------------	----------------------------

<p>Raskusaste 1</p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtlus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti sees²</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs määratakse 30 minutiga või kiiremini.</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas¹</p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p>
<p>Raskusaste A</p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt</p> <p>Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud intsidendi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	

¹ Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamise jätkata, võib Microsoft ööpäevaringse tegevuse taset alandada.

² AEM-i tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles.

Microsoft koostab sündmusejärgse kokkuvõtte kõigist intsidentidest, mis avati reaktiivse toe perioodil, ja tagab, et need intsidendid saavad lahendatud.

Office 365 tehnomeeskonna otseabi

Office 365 tehnomeeskonna otseabi: pakub täiustatud tugiteenuseid teie Microsoft Office 365 tootmiskeskonna rentniku või rentnike peamistele töökoormustele, mis hõlmab prioriseeritud juurdepääsu Office 365 tehnomeeskonnale. See teenus on saadaval loetletud rentniku või rentnike jaoks lisatasu eest ning on defineeritud teie töökäsus viidatud lisas.

Arendaja tugi

Arendaja tugi: pakub Microsofti platvormidel rakendusi loovatele, juurutavatele ja toetavatele arendajatele tehnilist tuge, mis põhineb põhjalikel teadmistel tootest ja pilvest ning seda rakenduse arenduse kogu elutsükli jooksul. Arendaja tugi pakub igakülgselt tuge, pakkudes klientidele pilve arhitektuuri, haavatavuse hindamisi, ALM/DevOps lahendusi, turvalisuse väljatöötamise elutsükli, koodi analüüsi, jõudlust ja jälgimist, rakenduse kaasajastamist, „asjade interneti“ (IoT) juurutamist ja haldamist, koolitust ning testimist. Arendaja tugi on saadaval lisatasu eest.

GitHub'i tehnomeeskonna otseabi

GitHub'i tehnomeeskonna otseabi: annab klientidele eelisjuurdepääsu neile määratud Githubi tugiteenuste meeskonnale ja nimeliselt määratud GitHubi töökindlust tagavale kliendiinsenerile (CRE). Lisaks on GitHubi tehnomeeskonna otseabi pakkumise osaks kvartaliülevaated, muuhulgas süsteemi seisundi kontrollil ja piletite analüüsil põhinevad ennetavad juhised.

Ülitähtsate äriühenduste tugiteenus

Ülitähtsate äriühenduste tugiteenus: pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest ja võrguteenustest koostatud komplektile, mis kuulub teie töökäsu määratud ülitähtsasse äriühendusse. Ülitähtsate äriühenduste tugiteenus (SfMC) pakub tugiteenuste kohandatud programmi, on saadaval lisatasu eest ja on määratud teie töökäsu viidatud lisas. SfMC teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsofti koondtugiteenuste leping. Kui teie Microsofti koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse SfMC teenuste tugi samal kuupäeval.

Azure'i tehnomeeskonna otseabi

Azure'i tehnomeeskonna otseabi:

1. Katte ülevaade ja ulatus

Azure'i tehnomeeskonna otseabi (AED) pakub täiustatud tugiteenust kliendi Microsoft Azure'i töökeskkonnale, sealhulgas prioriteetset juurdepääsu otse Azure'i teenuste tehnomeeskonnale.

AED eesmärk on lühendada kliendi tellitud Azure'i teenuste tasuvusaega sellega, et AED meeskond toob kaasa tugevad tehnilised oskused, süvateadmised kliendi kohta ja suutlikkuse Azure'i tehnilise põhiorganisatsiooni kaasamiseks. See võimaldab AED-l tehnilistes küsimustes kliendi eest seista ning jagada kliendi jaoks kohandatud kogemusi tehnilistele äriühendustele paremaks vastamiseks.

Täiustatud tugiteenus on kättesaadav ainult kõigile klientidele, kellel on kehtiva litsentsiga kaubanduslikult saadavad ja üldiselt kättesaadavad Microsoft Azure'i tooted ning töökäsu lisas A toodud pilveteenuste tellimused, mille klient või kliendi sidusettevõtte on ostnud i) lisas A näidatud litsentsiregistreeringute ja -lepingute kohaselt ja ii) selle töökäsu kehtivuse ajal. Tooted ja tellimused (edaspidi „registreeritud tellimused“) ei hõlma neid, mille on ostnud osapool, kes ei ole toe alguskuupäeval olnud kliendi sidusettevõtte.

Microsofti koondtugiteenuste tasude aluseks selle täiustatud tugiteenuse eest on astmeline hinnastruktuur, muu hulgas kliendi kehtiva litsentsiga ning kaubanduslikult saadavate ja üldiselt saadavate Microsoft Azure'i toodete ning Azure'i pilveteenuste tellimuste koguväärtus igal aastal, mis on määratud töökäsu lisas A (ühiselt „eeldatavad tootekulud“), mille alusel arvutatakse Azure'i tehnomeeskonna otseabi hõlmava Microsofti koondtugiteenuse tasud kliendi töökäsu kirjeldatud toe perioodi jaoks.

Kui kliendi eeldatavad tootekulud lepingu täitmise ajal on USD 60 000 000 (kuuskümmend miljonit USA dollarit) või rohkem, või kui klient valib töökäsu toodud laiendatud teenuse miinimumhinna, on kliendil (edaspidi „laiendatud teenuse klient“) lepinguperioodi jooksul õigus kasutada kõiki jaotistes 2.1 ja 2.2 toodud teenuseid. Kõigil teistel klientidel on õigus kasutada ainult jaotises 2.1 toodud teenuseid.

AED töötab töökäsu esimese kuuekümnepäevase (60) perioodi jooksul koos kliendiga kliendi registreeritud tellimuste kasutusele võtmiseks. Esimese kuuekümnepäevase tegevused on piiratud teadmiste kogumisega kliendi äriühenduste ja tehniliste vajaduste kohta ning nende kasutuselevõtmisega. Selleks et AED

meeskond saaks hankida teadmisi kliendi eesmärkide, äritegevuse, projektide ja keskkonna kohta, peab klient lepinguperioodi esimese kuuekümne (60) päeva jooksul andma vajalikud dokumendid ja osalema kasutuselevõtu seotud tegevustes.

Täiustatud tugiteenuse ulatusse ei kuulu muu hulgas US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh või Universal Print.

2. Teenused

Reaktiivsete stsenaariumide korral tuleks päringud algatada toejuhtumi kaudu, kasutades tuge probleemide lahendamiseks („PRS“), nagu on näidatud kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjelduses. Pange tähele, et kehtivad standardsed oodatavad reaktsiooniajad. Vajadusel prioriseeritakse toejuhtumid spetsialiseeritud meeskondadelt lisatõe saamiseks.

AED järgib intsidentide raskusastme määratlusi, algset eeldatavat reageerimisaega ja esitamiskoode, mida on kirjeldatud kliendi töökäsus. Algselt reageerivad Azure'i intsidentidele Azure'i kiire reageerimise teenuse tugitehnikud, nagu on näidatud kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjelduses.

Need tugitehnikud hindavad ja otsustavad, kas ainult kliendi registreeritud tellimusi mõjutava intsidendi lahendamiseks läheb vaja täiendavaid tehnilisi ressursse, ja kui see on vajalik, kaasatakse viivitamatuks abi osutamiseks intsidendi korral probleemi käsitlemiseks AED ja muude asjakohaste teenuste tehnomeeskonnad tootegrupi piires.

2.1 Kõigile klientidele tagatakse:

Tehnomeeskonna otseabi liides: Nende teenuste eesmärk on kliendi tungivate vajaduste lahendamise eest seismise hõlbustamine tehnomeeskonnas paranduste prioriseerimiseks ning kasutuselevõtu kiirendamiseks.

- Advokaat Azure'i tehnomeeskonnas. Registreeritud tellimuste raames olevate projektide positiivsete tulemuste saavutamiseks kaasab AED kliendi pilveteenuste meeskonna, kes saab aru, milline on nende mõju Azure'i klientide blokeeringute tühistamisel ja paranduste kiirel rakendamisel.
- Tehnomeeskonna juhitud kriisihaldus. Kui Azure'i kiire reageerimise teenuse tugitehnikud on intsidendi lahendamiseks kaasanud AED, võtab AED olukorra kiiremaks parandamiseks partneriks Azure'i teenuste meeskonnad, et oleks võimalik sisueksperptide kaasamine ning ööpäevaringset kättesaadavust tagav ajakohane kriisikommunikatsioon ja -haldus. Azure'i kiire reageerimise teenuse tugitehnikud võivad Azure'i kiire reageerimise teenuse lepingu ulatuses olevate intsidentide lahendamiseks kaasata AED.
- Probleemilahenduse kooskõlastamine. AED töötab koos kliendi ja Azure'i teenuse meeskondadega, et vältida kriitiliste kliendiintsidentide kordumist sihitud parandusvahenditega, mis suurendavad kliendi taristu vastupidavust ja Azure'i platvormi stabiilsust suletud kontuuri kogemuse saamiseks. AED laiendab juurpõhjuste otsingu (RCA) teenust, mida on kirjeldatud kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjelduses. Kui seitsme (7) kalendripäeva jooksul pärast intsidendi sulgemist esitatakse selgesõnaline taotlus, analüüsib

AED struktuurselt üksikintsidendi või seotud probleemide seeria võimalikke põhjusi, piirdudes kliendi toodete ja pilveteenuste tellimustega, mis ei mõjuta teisi kliente. Klient vastutab koostöö eest Microsofti meeskonnaga materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi esitamisel. RCA on saadavad ainult nõudepõhiselt kliendile määratud AED tehniku kaudu tootmist mõjutavate intsidentide korral. RCA teenust osutatakse kümne (10) tööpäeva jooksul alates taotluse saamisest või intsidendi lahendamisest sõltuvalt sellest, kumb saabub hiljem.

Äritulemuste kiirendamine: need tegevused aitavad saavutada kliendi ärieesmärke kogu Azure'i ökosüsteemis, kiirendades kliendi väärtuste realiseerimist investeeringute tootluse (ROI) suurendamise kaudu.

- Teenuste ennetava parandamise kavade koostamine. AED töötab koos kliendiga tema praeguste väljakutsete lahendamiseks ja analüüsib esilekerkivaid suundumusi, olles partnerluses Azure'i teenuse meeskondadega. Analüüs võib keskenduda mitmesugustele valdkondadele, sealhulgas kliendi lahenduste vastupidavusele, turvalisusele, jõudlusele või kulude optimeerimisele ning võib kaasa tuua soovitusi, mida klient peaks juurutama. Analüüsi tähelepanu keskpunktist sõltuvalt võib see hõlmata ka tegevusi, nagu intsidendiõppused, taristuriskide vähendamist ja toodanguelse testimise tuge. Kaheteistkümne kuu jooksul võib taotleda kahe (2) teenuste parandamise kava (SIP) koostamist.
- Kliendi kriitiliste projektide tugi. Kõigi registreeritud tellimuste väärtuste realiseerimise kiirendamiseks võtab AED partneriks Microsofti kliendile määratud teised rollid ja Azure'i tehnomeeskonnad ning tagab kliendi kriitiliste projektide kavakohase käivitamise, tehes tööd Azure'i asjakohaste sisueksperptide kaasamise kiirendamiseks, tehniliste blokkerite eemaldamiseks, kui see on võimalik, ja leevenduse kiiremaks saavutamiseks intsidentide lahendamisse kaasamisega.
- Tegutsemist võimaldavate ülevaadete koostamine ning kliendiga seotud teadmiste ja oskuste süvendamine Azure'i teenusemeeskondade seas. Kõigi registreeritud tellimuste korral harib AED Azure'i tugiteenuste meeskondi kliendi ärivajaduste ja tehniliste vajaduste osas, et võimaldada kohandatud kogemust, mille eesmärk on ärinõuetele vastamine, intsidentide kiirem leevendamine ja Azure'i tugiteenustega seotud üldmulje parandamine kliendil.
- Kliendipoolne nõustamine. Microsoft pakub kliendi organisatsioonile mitme suhtluskanali kaudu võimalust teabe esitamiseks Azure'i funktsioonide ja teenuste arengu kohta. Saadud teave esitatakse otse Microsofti teenuste tehnomeeskonna juhtidele. Azure'i kliendikogemuse (CXP) meeskond koordineerib teabe esitamise võimalusi. Pärast AED teenuse aktiveerimist astub CXP meeskond suhtluskanalite väljaselgitamiseks dialoogi kliendiga talle määratud kontohalduri kaudu.

2.2 Laiendatud võimalused: need teenused on piiratud ülaltoodud määratlusele vastavate laiendatud võimalustega klientidega. Nende võimaluste kasutamise õigus on ainult sellele määratlusele vastavatel klientidel, kellel on vastav märged kliendi töökäsus.

- Platvormi jälgimine: AED kaasab monitoride konfigureerimiseks võimsusega, jõudlusega (nt latentsusega), ühenduvusega (nt autoriseerimisvigadega) või kättesaadavusega seotud konkreetseid läviväärtusi, mis põhinevad teadmistel kliendi Azure'i jalajälje kohta ja rohkem kui

20 Azure'i teenusest pärinevatel sisemistel telemeetriaandmetel. Mõned Azure'i teenused võib välja arvata: kasutuselevõtu ajal võib klient kontohaldurilt (CSAM) või AED meeskonnalt nõuda kaetud teenuste loendit. AED katab kuni seitse (7) mõlemal poolel kokku lepitud jälgimisstsenaariumi, mis on määratletud konkreetseid tegevusi toetavate Azure'i ressurside kogumina. Monitorid ja ettenähtud läviväärtused põhinevad Microsoft Azure'i konfidentsiaalsel telemeetrial ja neid ei tohi kliendiga jagada ega avalikustada. Need stsenaariumid määratletakse AED kuuekümnepäevase kasutuselevõtuperioodi jooksul. Klient peab täiel määral osalema määratlemisel ja esitama kõik nõutavad materjalid. Monitorid on testimisvalmis 30 päeva jooksul pärast kasutuselevõtuperioodi lõppu. Kui monitoride testimine on lõpule viidud ja Microsoft annab kliendile teada, et monitorid on aktiivsed, tagab AED kõigile rakendunud monitoridele ööpäevaringse reageerimise ja prioriseerimise, mis põhineb lävel, mille Microsoft on määranud kaasneva tehnomeeskonna juhitava kriisihalduse teenuse kaudu, mis on määratletud ülalpool. Kui klient pole probleemide lahendamise toe (PRS) kaudu loonud toejuhtumit vastavalt kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjeldusele, mis on seotud tuvastatud probleemiga, siis nõuab AED meeskond leevendusmeetmete hõlbustamiseks kliendilt toejuhtumi loomist.

- Ülim tähelepanelikkus platvormi seisakute käsitlemisel: Azure'i väljakuulutatud seisakute ajal, mis on määratletud paljusid kliente mõjutava seisakuna, millest teavitatakse Azure'i portaalis, suhtleb AED kohandatud viisil eelnevalt määratud kliendikontaktidega, hoiab neid olukorraga kursis ning edastab üksikasjad seisaku mõju kohta, kui need muutuvad kättesaadavaks. Kliendi nõudmisel töötab AED koos kliendiga välja oma leevendusmeetmed, näiteks ümberlülitamise teistsugusele käideldavusklassile, kui see on asjakohane.
- Kliendi tundmisel põhinev tehnomeeskonna kriisihalduse üldine tugi: Tagatakse üldine, kliendi järgi kohandatud ning ülalolevas jaotises määratletud „Tehnomeeskonna kriisihalduse“ teenuse laiendatud kate, mis võimaldab osutada paremini kohandatud ja järjepidevat teenust väljaspool põhitööaega. Täiustatud kogemust saab kohastel juhtudel laiendada ka muudele teenustele. „Klienditundmine“ on määratletud kliendi ettevõtluskonteksti ja -keskkonna teadmisenä, mille eesmärk on intsidentide kiirem leevendamine ja Azure'i toega seotud üldise kliendikogemuse parandamine.

3. AED eeltingimused ja eeldused

Lisaks eeltingimustele ja eeldustele, mis on toodud kliendi töökäsus, põhineb selles lisas nimetatud teenuste osutamine Microsofti poolt järgmistel eeltingimustel ja eeldustel:

- a) Microsofti AED teenuste jõudlus sõltub kliendi koostööst, aktiivsest osalemisest ja ettenähtud kohustuste õigeaegsest täitmisest.
- b) Klient järgib kogu selle lisa kehtivusaja jooksul Microsofti suurettevõtte tugiteenuste kehtivat kava ja Azure'i kiire reageerimise teenuse lepingut.
- c) Kõik teenused on saadaval ainult inglise keeles.
- d) Kui kirjalikult pole kokku lepitud teisiti, osutatakse teenust kaugteenusena. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole ette makstud, esitab Microsoft kliendile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.
- e) Kui intsident pole piiratud kliendi organisatsiooniga ja mõjutab suuremat osa Azure'i keskkonnast, siis ei suuda teenuse tehnomeeskonna ressursid teenuse taastamist prioriseerida.

- f) AED kate ei laiene ühelegi asutusesisesele tehnoloogiale, kasutajate seadmetele, Microsofti klienttarkvarale ega tuvastus- ja autentimistehnoloogiale.
- g) Kliendi õigus lisas kirjeldatud AED teenuste saamiseks sõltub töökäsus ja selles lisas toodud tingimustele vastavusest.
- h) AED teenused on mõeldud toetamaks registreeritud tellimuste kasutamist kliendi poolt. Microsoft pakub neid teenuseid ainult kliendi sisemiste ärieesmärkide saavutamiseks. Microsoft ei paku neid teenuseid kliendi klientidele.
- i) AED ei paku tuge ühegi mitte-Microsofti koodile ega ühelegi koodile, mida on kohandanud Microsoft, klient või kolmandast isikust müüja.

Microsofti reageerimine küberturbeintsidentidele

Microsofti reageerimine küberturbeintsidentidele („MSCIR“): Tagab üldise uurimise ja juhendamise, mis aitab hinnata küberründe ulatust, ohjata intsidenti ja taastada kriitilisi süsteeme koos valikulise kohapealse teenuse ja/või kaugteenusega. Need teenused aitavad vähendada sihitud küberrünnete riski ja paremini leevendada turbekriisist tingitud kahjusid. Microsofti intsidentidele reageerimise teenust tuleb osta olemasoleva koondtugiteenuste lepingu lisana. MSIR-teenusesse kaasatuse ulatus määratletakse intsidendi toimumise ajal.

Teatud tungivate asjaolude ilmnemisel võib klient nõuda Microsoftilt MSCIR-teenuse pakkumise alustamist ja teda selleks volitada enne MSCIR-teenuse ostmist või enne täiendavate tundide lisamist olemasolevale MSCIR-teenusele („lisaleping“). Kui klient volitab Microsofti alustama töid enne lisalepingu allkirjastamist, siis olenemata mis tahes vastupidistest nõuetest on klient nõus, et (a) ta sooritab kõik toimingud, mis on mõistlikul määral vajalikud lisalepingu täitmiseks, võimalikult kiiresti; (b) ta nõustub täiel määral tasuma enne lisalepingu sõlmimist osutatud teenuste eest vastavalt Microsofti esitatud arvele; ja (c) enne lepingu allkirjastamist ei vastuta Microsoft autoriseeritud töödega seotud tegevuste või tegevusetuse eest ja klient kannab kõik seotud riskid.

MSCIR-teenuse lepingutega seotud lisateave (nt hinnakiri ja tööde ulatus) või ennetavate pakkumiste kohta käiv teave on saadaval kliendi edu kontohalduri (CSAM) kaudu.

2.4 Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenuste ülevaade

Mitme riigi tugiteenused pakuvad koos Microsofti suurettevõtte koondtugiteenustega teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäs(ku)(de)s. Mitme riigi tugiteenuste ülesehitus on järgmine:

- **Host:** see on tugiteenuste asukoht, kus olete Microsofti koondtugiteenused oma töökäsus tellinud.
- **Päriivool:** see on tugiteenuse asukoht, mis on nimetatud teie töökäsus Microsofti suurettevõtte koondtugiteenuste saamiseks, kuid pole hosti asukoht, ning teil on õigus saada teenuseid, mis olete selle asukoha jaoks ostnud.

Ostmine

USSD kirjeldab saadaolevaid mitme riigi tugiteenuseid. Konkreetsete teenused seotud kogused (kui asjakohane) on loetletud seotud töökäsul tugiteenuste asukoha kaupa.

Siin kirjeldatud teenuseid võidakse osutada tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, mis on nimetatud teie hosti töökäsus ja, kui asjakohane, nagu on host jaotanud, osana Microsofti suuretevõtte koondtugiteenuste lepingust koos järgmiste muudatustega:

- **Põhipaketi teenused:** kui pole just teisiti toodud, on põhipaketi teenused (tähistatud tingmärgiga „✓“) saadaval teie nimetatud tugiteenuste asukohtadele või neile tugiteenuste asukohtadele, millele on host teenuseid hosti töökäsus jaotanud.
- **Reaktiivsed teenused:** Reaktiivseid teenuseid võidakse pakkuda kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha.
- **Teenuste osutamise haldus (SDM):** nagu nimetatud teie töökäsus, võidakse SDM-teenuseid osutada nimetatud hostile ja selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le. Teie põhipaketis sisalduvate SDM-teenuste kättesaadavust jaotab host ja seda haldab hosti kontohaldur. SDM-teenuste osutamine toimub ainult hosti asukoha tööpäeva jooksul. Täiendavad SDM-teenused võivad olla vajalikud, kui osta lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi.
 - **Täiendavad SDM-teenused:** täiendavaid SDM-ressursse võib osta hosti või selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, nagu on nimetatud töökäsus, ja neid osutatakse nimetatud tugiteenuste asukohas. Sõltub ressursside kättesaadavusest ja eeltoodust.

Saadavaolevad lisateenused (tähistatud tugitabelites sümboliga „+“) on järgmised:

- **Ennetavad teenused**
 - Võimalik, et teile pakutakse ennetavaid teenuseid ja nende kogused loetletakse teie töökäsus ning need on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le,
 - Maksueranditega asukohtades osutatavad ennetavad teenused tuuakse välja vastava lepingu põhjal koostatud töökäsus.
 - **Kasutajatoe tehnoloogia nõustaja (STA):** STA teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.
 -
- **Hooldusteenused – Juurpõhjuste otsing:** ostetud teenused on saadaval nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de) personalile.
- **Tõhustatud teenused ja lahendused:** kõiki tõhustatud teenuseid ja lahendusi võib osta kasutamiseks hosti või selle alla kuuluva(te)s tugiteenuste asukoh(t)a(de)s. Sõltub kättesaadavusest. Kehtida võivad muud piirangud.
- Muud ostetud ennetavad teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.

Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused

Lisaks tingimustele ja sätetele, mis on toodud siin ja teie töökäsus, põhineb meiepoolne siin nimetatud teenuste osutamine järgmistel eeltingimustel ja eeldustel:

- Võime lubada töötajatel, kes ei tööta teie tugiteenuste asukoh(t)a(de)s, osaleda ennetavates kaugteenustes, mis on ostetud hostile või selle alla kuuluvale tugiteenuste asukohale ning nimetatud töökäsus. Sellist osalemist lubatakse Microsofti äranägemisel.

- Ennetavaid krediite saab vahetada ainult hosti ja selle alla kuuluvate tugiteenuste asukohtade vahel, mis on loetletud teie töökäsus, pidades kinni järgmistest eranditest. Kõikide vahetuste puhul kehtivad vastavates tugiteenuste asukohtades parajasti kehtivad valuutakursid ja ennetavate krediitide hinnad. Praeguseid hindu saate küsida oma Microsofti teenuste esindajalt. Kõik vahetused, mille puhul oleks tulemuseks murdosalised ennetavad krediidid, ümardatakse lähima täisarvuni. Ennetavaid krediite ei saa vahetada erandriikidega.
- Klient vastutab ainsana mis tahes maksukohustuste eest, mis võivad tekkida ostetud tugiteenuste levitamise või vahetamisega hosti ja selle alla kuuluva(te) tugiteenuste asukoh(t)a(de) vahel.
- Töökäsu kehtivuse ajal tehtud teenuste muudatused või vahetamised võivad nõuda kirjalikke kokkuleppeid.
- **Ühtne arveldussüsteem ja arvete eraldamine** on mõeldud klientidele suurema paindlikkuse ja mugavuse pakkumiseks ning tehingute paremaks kontrollimiseks. Meie ühtne arveldussüsteem parandab arvete esitamise ja maksustamise täpsust, samas kui arvete eraldamise teenus võimaldab tehingute jagamist mitmeks arveks, mis põhinevad eri kriteeriumidel, nagu toote tüüp, tarnekuupäev ja kliendi asukoht

2.5 Lisatingimused

Microsofti koondtugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsus nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. Kõiki teisi teenuseid osutatakse ka Microsofti teenuste pakkumise asukohas räägitavas keeles või inglise keeles, kui me pole kirjalikult teisiti kokku leppinud.
- Pakume tuge kõigile kaubandusvõrgus müüdavatele ja üldsusele saadaolevatele Microsofti tarkvara- ning võrguteenuste toodetele, mis olete ostnud vastavalt litsentsidele, lepingutele ja/või arvelduskonto ID-le, mis on toodud teie töökäsu lisa A ning nimetatud tootetingimustes, mida avaldab Microsoft aeg-ajalt veebis aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil), välja arvatud juhul, kui töökäsus või käesolevas Microsofti suurettevõtte koondtugiteenuste kirjelduse lisa on teisiti välja toodud, või kui see konkreetselt välistatud teie veebitoe portaalis aadressil <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Väljalaske-eelsete ja beetatoodete tuge ei osutata, v.a juhul, kui manustatud lisa on teisiti nimetatud.
- Kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusaajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusaajal.
- Teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
- Teie nõudmisel võime pääseda teie süsteemile probleemide analüüsimiseks juurde kaugühendusega. Meie töötajad sisenevad vaid süsteemidesse, mille kasutamiseks olete andnud loa. Kaugühenduse kaudu abi saamiseks peate andma meile vastava juurdepääsuvõimaluse ja vajaliku varustuse.

- Mõned teenused võivad nõuda teie kliendiandmete salvestamist, töötlemist ja nendele juurdepääsemist. Kui me seda teeme, siis kasutame Microsofti heakskiidetud tehnoloogiaid, mis on kooskõlas meie andmekaitse eeskirjade ja protsessidega. Kui soovite, et kasutaksime Microsofti heakskiitmata tehnoloogiaid, mõistate ja nõustute, et vastutate ainuisikuliselt teie kliendiandmete terviklikkuse ja turvalisuse eest ning Microsoft ei vastuta Microsofti heakskiitmata tehnoloogiate kasutamisega seonduva eest.
- *Kui te nõuate eelnevalt ajastatud teenuse tühistamist, tuleb täieliku tagasimakse saamiseks (kui see on võimalik) teatada nimetatud teenuse tühistamisest vähemalt 14 päeva ette.*
- *Eelnevalt ajastatud teenuse tühistamisest teatamine 6 kuni 13 päeva ette toob kaasa kulu, mis moodustab 50% teenuse hinnast.*
- *Eelnevalt ajastatud teenuse tühistamisest teatamine 5 või vähem päeva ette toob kaasa kulu, mis võrdub nimetatud teenuse täishinnaga (100% hinnast)*
- Täiendavaid teenuseid ostes võime me pakkumise hõlbustamiseks nõuda teenuste osutamise halduse lisamist.
- Kui tellisite üht tüüpi teenuse ja soovite vahetada selle teist tüüpi teenuse vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- Kõik lisateenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Lisateabe saamiseks pöörduge teenuse osutamise ressursi poole.
- Nõustute, et ainuke mitte-Microsoftile kuuluv kood, mille juurdepääsu te meile annate, kuulub teile.
- Teenused võivad hõlmata teenuste projektitulemeid, nõuandeid ja juhtnööre, mis on seotud teie või Microsofti omanduses oleva koodiga või otsest muude tugiteenuste osutamisest.
- Reaktiivsete teenuste pakkumisel ei paku Microsoft mingisugust muud koodi peale näidiskoodi.
- Võtate enda kanda kõik riskid, mis on seotud Microsofti antud koodi toimimisega tugiteenuste osutamisel, ja vastutate osaliselt või täielikult koodi kogu testimise, kontrolli, kvaliteeditagamise, õigusaktide või standardite nõuetele vastavuse, hoolduse, juurutamise ja Microsofti antud koodiga seotud muude tavade eest tugiteenuste osutamisel Microsofti keskkonnas või ükskõik millises muus kasutuskeskkonnas.
- Ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
- Te ei tohi teenuseid oma klientidele edastada.
- Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.
- GitHubi tugiteenuseid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütaretevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi tugiteenustele GitHubi privaatsusavaldust, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_privacy ja GitHubi andmekaitse- ja turvalisuspoliitikat, mille leiab veebisaidilt https://aka.ms/github_dpa.
- Te nõustute sellega, et me võime teie ettevõtte kasutajate kinnitatud ja aktiivsele meiliaadressile saata teavet toodete ja teenuste kohta turbevärskenduste, teabelehtede,

blogide, turbejuhendite, teenuseteadete jmt dokumentide kujul. Teie kasutajatel saab olema asjakohane mehhanism sellistest teadetest loobumiseks.

- Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

2.6 Teie kohustused

Teie Microsofti koondtugiteenuste eeliste optimeerimine oleneb sellest, kuidas te täidate järgmisi kohustusi, mis lisanduvad mis tahes asjakohastes lisades määratud kohustustele. Kui te järgmisi kohustusi ei täida, võib tekkida viivitusi teenuste pakkumisel:

- Te määrate nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie meeskonna juhtimise eest ja haldab kõiki teie tugiteenuseid ning ettevõttesiseseid protsesse, mis on seotud tugiteenuste intsidentide meile esitamisega.
- Kui ostsite mitme riigi tugiteenuseid, peate määrama oma hosti tugiteenuste asukohale nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie kohaliku meeskonna juhtimise ja kõigi teie kohalike tugiteenuste haldamise ning ettevõttesiseste protsesside eest seoses intsidentidega seotud teenusetaotluste meile esitamisega. Ja võite olla kohustatud määrama nimelised tugiteenuste administraatorid ka muudes tugiteenuste asukohtades.
- Saate määrata, vastavalt vajadusele, nimelised reaktiivse toe kontaktisikud, kes vastutavad Microsofti toe veebilehe või telefoni teel toe taotluste esitamise eest. Ka teie pilvepõhiste teenuste administraatorid võivad asjakohaste toega seotud portaalide kaudu pilveteenuse toe taotlusi esitada.
- Veebiteenuste toe taotluste korral peavad teie pilvepõhiste teenuste pilvehaldurid esitama toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.
- Teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivsetel tugikontaktidel olema põhiteadmised esinenud probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda, et aidata Microsofti probleemivastuse ja prioriseerimisega. Ühtlasi peaks vastavatel kontaktisikutel olema teadmised kehtiva toega Microsofti toodete ja teie Microsofti keskkonna kohta, et aidata lahendada süsteemiprobleeme ja aidata Microsoftil teenusetaotlusi analüüsida ning lahendada.
- Teenusetaotluse esitamisel võidakse teie reaktiivseid tugikontakte paluda probleem ise määrata ja lahendada, kui me seda palume. See võib hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
- Nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenustega.
- Nõustute teavitama meid teie töökäsus määratud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.
- Teie vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläänud või muudetud failide taastamise eest. Samuti vastutate protseduuride kasutuselevõtmise eest, mis on vajalikud teie tarkvara ja andmete kaitsmiseks lubamatu juurdepääsu eest.
- Nõustute võimalusel vastama kliendirahulolu küsitlustele, mida võime teenustega seoses aeg-ajalt läbi viia.
- Nõustute tasuma teie töötajate või alltöövõtjate reisikulud ja muud kulud.

- Olenevalt teie ostetud teenusest võib teenuste osutamise ressurss paluda teil täita ka muid kohustusi.
- Kasutades osana sellest toest pilveteenuseid, peab teil vastava võrguteenuse jaoks olema olemasolev tellimus või andmeplaan või te peate selle ostma.
- Nõustute esitama ennetavate teenuste ning täiustatud teenuste ja lahenduste taotlusi koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva jooksul enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
- Nõustute vajaduse järgi pakkuma meie teenuste osutamise meeskonnale, kes peavad teie asukohas töötama, asjakohast telefoniühendust ja kiiret internetiühendust ning juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.

© 2023 Microsoft Corporation. Kõik õigused kaitstud. Nende materjalide mis tahes kasutamine või levitamine on ilma ettevõtte Microsoft Corp. selgesõnalise loata rangelt keelatud.

Microsoft ja Windows on mõlemad Microsoft Corporationi registreeritud kaubamärgid Ameerika Ühendriikides ja/või muudes riikides.

Siin nimetatud tegelike ettevõtete ja toodete nimed võivad olla vastavate omanike kaubamärgid.