

# Microsoft Unified Enterprise Support Services Description (USSD)

ינואר 2024

# תוכן העניינים

3.....	1	אודות מסמך זה
4.....	2	שירותי תמיכה
4.....	2.1	<b>כיצד לרכוש</b>
5.....	2.2	<b>תיאור השירותים</b>
5.....		שירותים פרואקטיביים
5.....		שירותי תכנון
9.....		שירותים ריאקטיביים
11.....		ניהול אספקת השירות
12.....	2.3	<b>שירותים ופתרונות מורחבים</b>
13.....		Enhanced Designated Engineering
15.....		Unified Enhanced Response
16.....		תגובה מהירה
17.....		ניהול אירועי Azure
19.....		Engineering Direct 365 Office
19.....		Developer Support (תמיכה במפתחים)
19.....		GitHub Engineering Direct
19.....		Support for Mission Critical
19.....		Azure Engineering Direct
22.....		תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר
23.....	2.4	<b>תמיכה במדינות מרובות</b>
23.....		סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות
23.....		כיצד לרכוש
23.....		תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות
24.....	2.5	<b>תנאים והתניות נוספים</b>
25.....	2.6	<b>תחומי האחריות שלך</b>

# 1 אודות מסמך זה

תיאור שירותי Microsoft Unified Enterprise Support מספק מידע על שירותי התמיכה הזמינים לרכישה מ-Microsoft.

עיון בתיאורים של השירותים שאתה רוכש, כולל הדרישות המקדימות, כתבי הוויתור ותחומי האחריות שלך. השירותים שרכוש יופיעו בהזמנת העבודה עבור Enterprise Services (הזמנת עבודה) או בהצהרה על שירותים רלוונטית אחרת, המאזכרת ומשולבת במסמך זה.

לא כל השירותים המפורטים במסמך זה זמינים בעולם כולו. לקבלת פרטים על השירותים הזמינים לרכישה במיקומך, פנה לנציג של שירותי Microsoft. השירותים הזמינים כפופים לשינוי.

## 2 שירותי תמיכה

שירותי Microsoft Unified Enterprise Support (שירותי תמיכה) הם ערכה מקיפה של שירותי תמיכה ארגוניים שמסייעת להאיץ את המסע שלך לענן, לבצע אופטימיזציה של פתרונות ה-IT שלך, ולהשתמש בטכנולוגיות למימוש הזדמנויות עסקיות חדשות בכל שלב במחזור חיי ה-IT. שירותי התמיכה כוללים:

- שירותים פרואקטיביים שמסייעים לשפר את תקינות תשתית ה-IT והתפעול
- ניהול מתן שירות, כדי לסייע בתכנון ובהטמעה
- שירותי פתרון בעיות מסביב לשעון, כדי לספק תגובה מהירה לצמצום זמן השבתה

### 2.1 כיצד לרכוש

שירותי התמיכה זמינים כחבילה בסיסית, עם שירותים נוספים ופתרונות ושירותים מורחבים הזמינים לרכישה במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים, שמפורט בהזמנת העבודה של Enterprise Services, כמתואר להלן.

פריט	תיאור
חבילת בסיס	שילוב של שירותי ניהול אספקה לשירותים פרואקטיביים וריאקטיביים, לתמיכה במוצרים ו/או השירותים המקוונים של Microsoft הנמצאים בשימוש בארגון. חלק מחבילת הבסיס שלך כולל מענק Flex* שבו ניתן להשתמש כדי להוסיף שירותים פרואקטיביים (המסומנים ב-"+"), שירותים ופתרונות מורחבים ו/או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית לחבילת הבסיס שלך. השירותים הכלולים בחבילת הבסיס מסומנים באמצעות "✓" לאורך הסעיף הנוכחי.
שירותים נוספים	שירותי תמיכה נוספים, לרבות שירותים פרואקטיביים, זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לכל אורך הסעיף הנוכחי.
שירותים ופתרונות מורחבים	שירותי תמיכה המכסים מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT ספציפית של לקוח זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
תמיכה במדינות מרובות	תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך.

\*מענק Flex הוא חלק גמיש במחיר המחירון של החבילה הבסיסית שלך שניתן להחילו על רכישת שירותים פרואקטיביים, שירותים ופתרונות מורחבים, נקודות זכות פרואקטיביות או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית בזמן רכישת השירותים. הנציג שלך ב-Microsoft יספק לך את החלק מתוך מחיר המחירון של חבילת הבסיס הזמין לשימוש כמענק Flex. התנאים הבאים חלים על הקצאת מענק Flex שלך:

- אפשר להחיל עד 20% ממענק ה-Flex שלך, או סכום של 50,000 דולר, הגבוה מבניהם, על רכישת נקודות זכות פרואקטיביות או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית.
- מענק Flex מוקצה על בסיס שנתי, ויש להשתמש בכל השירותים שעליהם יושם מענק Flex במהלך התקופה השנתית הרלוונטית.
- מענק Flex אינו יכול לשמש עבור שירותי ניהול אספקת שירותים, כמוגדר במסמך זה.
- אם הזמנת סוג אחד של שירות עם מענק Flex וברצונך להחליפו בשירות מסוג אחר, תוכל להעביר ערך שווה לשירות חלופי, כאשר הוא זמין וכאשר שיוני זה הוסכם עם משאב אספקת השירות שלך.

- יש להקצות את כל מענק ה-Flex הזמין עד מועד ביצוע החוזה, אחרת הוא יאבד.

## 2.2 תיאור השירותים

הפריטים המרכיבים את חבילת שירותי התמיכה שלך מתוארים בסעיף זה. כמו כן, מפורטים בו שירותים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס או במהלך תקופת ההסכם.

### שירותים פרואקטיביים

שירותים פרואקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם יתוזמנו במטרה להבטיח זמינות ואספקה של משאבים במהלך תקופת הזמנת העבודה הרלוונטית. השירותים הפרואקטיביים הבאים זמינים כפי שמצוין להלן או כפי שמפורט בהזמנת העבודה שלך. ייתכן שהאספקה באתר הלקוח לא תהיה זמינה עבור כל השירותים ובכל המיקומים הגיאוגרפיים. האספקה תבוצע מרחוק אלא אם הוסכם אחרת בכתב ובתשלום נוסף, למעט אם האספקה נמכרת במפורש כשירות באתר הלקוח.

### שירותי תכנון

שירותי תכנון מספקים הערכות וביקורות לגבי סביבת התשתית, הנתונים, האפליקציות והאבטחה שלך, כדי לסייע לך בתכנון התיקון, השדרוג, ההעברה, הפריסה או הטמעת הפתרון, בהתבסס על התוצאות הרצויות לך.

תכנון	סוגים של שירותי תכנון
+	הוכחת רעיון
+	שירותי ארכיטקטורה

+ שירות נוסף שניתן לרכוש

**הוכחת רעיון:** התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

**שירותי ארכיטקטורה:** התקשרות, הבנויה כסדרת דיונים בהנהגת מומחה של Microsoft. המומחים שלנו יעבדו עם לקוחות בתרגום דרישות עסקיות לפתרונות ארכיטקטורה מותאמים אישית שיאיצו את הצלחת הפריסה. דיונים אלה עשויים לכלול הערכה של דרישות טכניות, בחינה של עיצוב הארכיטקטורה הקיים, ומתן תובנות טכניות על בסיס ניסיון באשר לנוהגים ארכיטקטוניים מיטביים. תהליך זה נועד ליצור תכנון פתרון טכני, העולה בקנה אחד עם היעדים והמטרות המוצהרים, והוא משמש כמסמך סימוכין קריטי לשלב פריסת הייצור.

### שירותי הטמעה

שירותי הטמעה מספקים מומחיות טכנית ומומחיות בניהול פרויקטים כדי להאיץ תכנון, פריסה, העברה, שדרוג והטמעה של פתרונות טכנולוגיה של Microsoft.

תכנון	סוגים של שירותי הטמעה
+	שירותים לקליטת משתמשים חדשים

+ שירות נוסף שניתן לרכוש.

**שירותים לקליטת משתמשים חדשים:** התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft במטרה לספק סיוע בפריסה, העברה, שדרוג או פיתוח של תכנות. שירות זה כולל בין היתר עזרה בתכנון ואימות של עומסי עבודה של הוכחת רעיון או ייצור באמצעות מוצרי Microsoft.

## שירותי תחזוקה

שירותי תחזוקה מסייעים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם ניתנים בדרך כלל לפני אספקת השירות כדי להבטיח את זמינות המשאבים.

תכונן	סוגים של שירותי תחזוקה
✓	הערכה לפי דרישה
+	תוכנית הערכה
+	הערכה לא מקוונת
+	ניטור פרואקטיבי
+	תכניות תפעול פרואקטיביות (POP)
+	תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service)

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.  
 + - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**הערכה לפי דרישה:** גישה לפלטפורמת הערכות מקוונת, אוטומטית, בשירות עצמי, שמשמשת בנייתוחי יומנים לניתוח והערכה של הטמעת טכנולוגיות Microsoft שברשותך. הערכות לפי דרישה מכסות טכנולוגיות מוגבלות. השימוש בשירות הערכה זה מחייב שירות Azure פעיל עם מכסות נתונים מספיקות כדי לאפשר שימוש בשירות ההערכה לפי דרישה. חברת Microsoft עשויה לספק סיוע על מנת לאפשר הגדרה ראשונית של השירות. בשילוב עם השירות של הערכה לפי דרישה, ותמורת עלות נוספת, משאב של Microsoft באתר הלקוח (עד יומיים) או משאב Microsoft מרוחק (עד יום אחד) זמינים גם הם לסייע עם ניתוח הנתונים ותיעודף המלצות לתיקון, לפי הסכם השירותים שלך. ייתכן שהערכות באתר הלקוח לא יהיו זמינות בכל האזורים הגיאוגרפיים.

**תוכנית הערכה:** הערכה של העיצוב, היישום הטכני, התפעול או ניהול שינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, ביחס לשיטות העבודה המומלצות של Microsoft. בסיום ההערכה, המשאב של Microsoft יעבוד ישירות איתך כדי לטפל בבעיות אפשריות ולספק דוח שיקלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לכך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.

**הערכה לא מקוונת:** הערכה אוטומטית של ההטמעה שלך את הטכנולוגיות של Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק או על-ידי משאב Microsoft הפועל במיקומך. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו באמצעות כלים ומספקת לך דוח של הממצאים עם המלצות לתיקון.

**ניטור פרואקטיבי:** אספקת כלי ניטור לפעולות טכניות והמלצות לכוונן תהליכי ניהול אירועים של השרת. שירות זה מסייע לך ליצור מטריצות אירועים, לבצע סקירות של אירועים משמעותיים, וליצור תוכנית עבור צוות הנדסי קבוע.

**תוכניות תפעול פרואקטיביות (POP):** סקירה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, באמצעות איסוף נתונים מרחוק. סקירה זו מבוצעת באתר הלקוח או מרחוק על-ידי משאב של Microsoft.

**תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service):** הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו כדי ליצור דוח ממצאים שמכיל המלצות לתיקון. שירות זה זמין לאספקה באתר הלקוח או מרחוק.

## שירותי מיטוב

שירותי מיטוב מתמקדים ביעדים של ניצול מיטבי של השקעת הלקוח בטכנולוגיה. שירותים אלה עשויים לכלול ניהול מרחוק של שירותי ענן, ממתבים את הטמעת יכולות המוצרים של Microsoft על-ידי משתמשי קצה, ומבטיחים אבטחה ושמירה על זהות איתנות.

תכנון	סוגים של שירותי אופטימיזציה
+	שירותי הטמעה
+	שירותים המתמקדים בפיתוח
+	ניהול שירותי IT
+	שירותי אבטחה

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**שירותי הטמעה:** שירותי התמיכה בהטמעת הטכנולוגיות של Microsoft מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים תמיכה בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית ההטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי. ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע והנהלים המומלצים של מיקרוסופט, התומכים בתוכנית ההטמעה שלהם.

**שירותים המתמקדים בפיתוח:** שירותים הזמינים לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן.

**תובנות משירותים למפתחים:** הערכה שנתית של שיטות העבודה שלך לפיתוח אפליקציות, במטרה לעזור ללקוחות עם הכוונה לשיטות עבודה מומלצות לפיתוח אפליקציות ופתרונות בפלטפורמות Microsoft.

**תמיכה וסיוע בפיתוח:** השירות עוזר ביצירה ופיתוח של אפליקציות המשלבות את הטכנולוגיות של Microsoft בפלטפורמת Microsoft, תוך התמחות בכלי הפיתוח והטכנולוגיות של Microsoft, ונמכר ככמות שעות המפורטת בהזמנת העבודה.

**ניהול שירותי IT:** חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותי ניהול שירותי IT מודרניים יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקריות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעבירים אפליקציה או שירות לענן. שירותי ניהול שירותי IT עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף ועשוי להיות מוגדר בנספח ומאוזכר בהזמנת העבודה.

**שירותי אבטחה:** תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזהות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים. שירותי אבטחה עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמינים תמורת תשלום נוסף ועשויים להיות מוגדרים בנספח ומאוזכרים בהזמנת העבודה.

## שירותי הוראה

שירותי חינוך מספקים הדרכה שמסייעת לשפר את מיומנותיהם הטכניות והתפעוליות של אנשי הצוות, באמצעות הדרכה באתר, הדרכה מקוונת או הדרכה לפי דרישה.

תכנון	סוגים של שירותי חינוך
✓	הדרכה לפי דרישה
✓	שידורי אינטרנט

תכנון	סוגים של שירותי חינוך
+	Chalk Talks
+	סדנאות

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.  
 + - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**הדרכה לפי דרישה:** גישה לאוסף של חומרי הדרכה מקוונים ומעבדות מקוונות מתוך פלטפורמה דיגיטלית של ספריית סדנאות שפותחה על-ידי Microsoft.

**שידורי אינטרנט:** גישה למפגשי חינוך חיים באירוח Microsoft, הזמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft ומועברים מרחוק דרך האינטרנט.

**Chalk Talks:** שירותים אינטראקטיביים קצרים, בדרך כלל מפגשים בני יום אחד, במבנה של הרצאה והדגמה, שעוסקים בנושאי מוצרים ותמיכה ומועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או באופן מקוון.

**סדנאות:** מפגשי הדרכה ברמה טכנית מתקדמת, זמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft, והמועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או מקוון. הסדנאות נרכשות על בסיס כל משתתף, או כהצגה ייעודית לארגון, כפי שצוין בהזמנת העבודה. לא ניתן להקליט את הסדנאות ללא אישור מפורש בכתב מ-Microsoft.

#### שירותים פרואקטיביים נוספים

תכנון	סוגים נוספים של שירותים פרואקטיביים
+	שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית (שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך)
+	יועץ טכנולוגיית תמיכה
+	הנדסה ייעודית (Designated Engineering)

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית:** התקשרות בהיקף מוגדר עם משאבי Microsoft במטרה לספק שירותים לפי הנחיות הלקוח, באופן אישי או מקוון, שאינם מתוארים בדרך אחרת במסמך זה. התקשרויות אלה כוללות סוגים של שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך.

**יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירות מותאם אישית המספק הערכה טכנולוגית לתמיכה ביעדים העסקיים של הלקוח, כולל בין היתר אופטימיזציה של עומס העבודה, הטמעה או יכולת תמיכה, ומספק על ידי משאב של Microsoft. שירות זה עשוי לכלול תוכנית והנחיה טכנית המותאמת לסביבת הלקוח וליעדיו העסקיים.

**הנדסה ייעודית (DE) (Designated Engineering):** פתרון/ות נבחרים ומבוסס/ת תוצאה, על בסיס נוהגים ועקרונות מומלצים על ידי Microsoft המיועדים למקסם את ערך ההשקעה שלך בטכנולוגיית Microsoft. מומחה טכני מוביל יעבוד בצמוד לצוות שלך לכל אורך ההתקשרות, וימנף מומחי Microsoft אחרים לפי הצורך, כדי להעניק הנחיה טכנית המותאמת לסביבה שלך, לסייע בפריסה ו/או באופטימיזציה של פתרונות Microsoft שלך. התקשרויות אלה כוללות שירותים פרואקטיביים מובנים ומוגדרים מראש, המכוונים להגשת תוצאות ספציפיות, כולל שירותים בטווח שבין הערכה ותכנון ועד להקניית מיומנויות חדשות ותכנון, לתצורה ויישום.

#### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-DE שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיומו, שירות ה-DE שלך יסתיים באותו תאריך.

- שירותי DE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי הזמן המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי DE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת, והמפורטים בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי DE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.
- למעט אם הוסכם אחרת מראש ובכתב, שירותי DE מסופקים מרחוק. אם קיימת הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחייב סבירות.

תכנון	פעולות פרואקטיביות אחרות
+	נקודות זכות פרואקטיביות

**נקודות זכות פרואקטיביות:** הערך של שירותים חליפיים מיוצג בנקודות זכות בהזמנת העבודה שלך. ניתן להחליף נקודות זכות פרואקטיביות תמורת שירות נוסף מוגדר אחד או יותר, או להחיל אותן עליו, כמתואר במסמך זה, ובתעריפים הנוכחיים המסופקים על-ידי נציג שירותי Microsoft. לאחר בחירת השירות הנוסף הזמין, אנו ננכה את ערך השירות מיתרת הזכות שלך, בעיגול כלפי מעלה ליחידה הקרובה ביותר.

### שירותים ריאקטיביים

שירותים ריאקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft והם מסופקים בדרך כלל לפי דרישה. השירותים הריאקטיביים שלהלן נכללים לפי הצורך עבור מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft, בעלי הסכם תמיכה תקף, למעט אם מצוין אחרת בהזמנת העבודה שלך. כל התמיכה הריאקטיבית מסופקת מרחוק.

	סוגים של שירותים ריאקטיביים
✓	תמיכה באמצעות ייעוץ
✓	תמיכה בפתרון בעיות
✓	ניהול תמיכה ריאקטיבית
+	ניתוח סיבות בסיס
+	תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**תמיכה באמצעות ייעוץ:** תמיכה טלפונית בטווח קצר (מוגבל לשש שעות לכל היותר) ותמיכה בבעיות לא מתוכננת עבור מומחי IT. התמיכה באמצעות ייעוץ עשויה לכלול ייעוץ, הכוונה והעברת ידע במטרה לעזור לך לפרוס ולהטמיע טכנולוגיות של Microsoft בדרכים שימנעו בעיות תמיכה נפוצות ושיכולות לצמצם את הסבירות להשבתת המערכת. תרחישי ארכיטקטורה, פיתוח פתרונות והתאמה אישית לא נכללים בהיצע של שירותי הייעוץ הללו.

**תמיכה בפתרון בעיות:** סיוע זה שנועד לפתרון בעיות עם תופעות ספציפיות שמופיעות בעת שימוש במוצרי Microsoft, כולל פתרון בעיה ספציפית, הודעת שגיאה או פונקציונליות שלא עובדת כהלכה עבור מוצרי Microsoft. ניתן ליזום אירועים בטלפון או באמצעות האינטרנט. בקשות לתמיכה עבור שירותים ומוצרים, שאינם כלולים בפורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטיים, מנוהלים במסגרת פורטל השירותים המקוונים של מייקרוסופט.

הגדרות של דרגת חומרה וזמני התגובה הראשונית המוערכים של Microsoft מפורטים בטבלאות התגובה לאירועים שלהלן. המונח "תגובה לקריאה הראשונה" מוגדר כיצירת הקשר הראשונית שאינה אוטומטית באמצעות טלפון או דוא"ל.

לבקשתך, אנו עשויים לשתף פעולה עם ספקי טכנולוגיה של צד שלישי כדי לסייע בפתרון בעיות מורכבות לפעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים, עם זאת, הצד השלישי אחראי לתמוך במוצרים שלו.

דרגת החומרה של האירוע תקבע את רמת התגובה של Microsoft את אומדן זמני התגובה הראשונית ואת תחומי האחריות החלים עליך. אתה נושא באחריות לפירוט ההשפעה העסקית על הארגון שלך, תוך התייעצות עמנו, ו-Microsoft תקצה את דרגת החומרה המתאימה. באפשרותך לבקש לשנות את דרגת החומרה במהלך תקופת הטיפול באירוע, במקרה שההשפעה העסקית מחייבת זאת.

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p><b>דרגת חומרה 1</b></p> <p>השבתה של מערכת עסקית קריטית: עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים. נדרשת תגובה מיידית</p>	<p>רכיבי Azure<sup>1</sup> - תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות</p> <p>כל המוצרים והשירותים האחרים - תגובה לקריאה ראשונה בתוך שעה אחת או פחות</p> <p>משאב לטיפול במצבים קריטיים<sup>2</sup> מוקצה</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע<sup>3</sup></p> <p>הסלמה מהירה לצוותי המוצרים בתוך Microsoft</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע<sup>3</sup></p> <p>גישה ותגובה מהירה</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>
<p><b>דרגת חומרה A</b></p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים נדרשת תגובה בתוך שעה אחת</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות</p> <p>פיקוח על מצבים קריטיים<sup>2</sup></p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע<sup>2</sup></p>	<p>הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע<sup>3</sup></p> <p>גישה ותגובה מהירה</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>
<p><b>דרגת חומרה B</b></p> <p>השפעה בינונית על העסק: עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים נדרשת התייחסות בתוך שתי שעות עבודה<sup>4</sup></p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעתיים או פחות</p> <p>טיפול במהלך שעות העבודה בלבד<sup>4</sup></p>	<p>הקצאת המשאבים המתאימים בהתאם למאמצים של Microsoft</p> <p>גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>
<p><b>דרגת חומרה C</b></p> <p>השפעה קלה על העסק: תפקוד בסיסי עם ליקויים קלים בשירותים או ללא ליקויים בכלל נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות עבודה<sup>4</sup></p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות</p> <p>טיפול במהלך שעות העבודה בלבד<sup>4</sup></p>	<p>פרטי קשר מדויקים של בעל האירוע</p> <p>תגובה בתוך 24 שעות</p> <p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>

<sup>1</sup> זמן התגובה המפורט עבור רכיבי ה-Azure שלך אינו מכסה את Azure StorSimple, Azure Communication Services, GitHub AE או את Subscription Management & Billing.

<sup>2</sup> משאבים לטיפול במצבים קריטיים מסייעים במציאת פתרון מידי לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, הסלמה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום.  
<sup>3</sup> אנו עשויים להוריד את דרגת החומרה אם לא תוכל לספק את המשאבים ההולמים או את התגובות הנדרשות כדי לאפשר לנו להמשיך לטפל בפתרון הבעיה.

<sup>4</sup> שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל-17:30 לפי השעון הסטנדרטי המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

**ניהול תמיכה ריאקטיבית:** ניהול תמיכה ריאקטיבית מאפשר מעקב אחר אירועי תמיכה במטרה להגיע לפתרון מהיר ולהבטיח מתן תמיכה באיכות גבוהה. ניהול אספקת השירות ישמש לניהול התמיכה הריאקטיבית של כל בקשות התמיכה.

בהתאם לטבלאות התגובות לאירועים שלעיל, עבור אירועים בחומרה B ו-C, השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה עבור המשאב של Microsoft שיכול גם לספק עדכוני הסלמה לפי בקשה. עבור אירועים בדרגת חומרה 1 ו-A, מופעל תהליך הסלמה משופר והוא מבוצע באופן אוטומטי. בשלב זה, משאב Microsoft שהוקצה מקבל אחריות להבטחת התקדמות טכנית מתמשכת על ידי מתן עדכונים שוטפים ותוכנית פעולה.

עבור כיסוי מורחב מעבר לשעות העבודה, באפשרותך לרכוש שעות ניהול תמיכה ריאקטיבית נוספות.

**ניתוח סיבות בסיס:** אם השירות מבוקש במפורש לפני סגירת אירוע, אנו נבצע ניתוח מובנה של סיבות אפשריות לאירוע יחיד, או של סדרה של בעיות קשורות. אתה תהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כמו קבצי יומנים, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר. 'ניתוח סיבות בסיס' יהיה זמין עבור טכנולוגיות מסיימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו.

**תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית:** באפשרותך לבחור לרכוש שעות נוספות לאספקה של ניהול תמיכה ריאקטיבית. משאבים אלו יפעלו מרחוק ויספקו את השירות במהלך שעות העבודה באזור הזמן שעליו הוסכם בכתב. שירות זה ניתן בשפה האנגלית, וכאשר הדבר אפשרי, ייתכן שיינתן בשפתך. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

### ניהול אספקת השירות

ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, אלא אם כן נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך. שירותי ניהול אספקה נוספים עשויים להתווסף בעת רכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל חשבונות הצלחת לקוח ייעודי. משאב ייעודי זה עשוי לפעול מרחוק או באתר הלקוח.

### היקף ניהול אספקת השירות

שירותי ה-SDM הבאים הינם זמינים:

תכונן	סוגים של שירותי ניהול אספקת שירותים
✓	אפשר ארגון הלקוח
✓	הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft
✓	פיתוח התוכנית וניהולה
✓	קליטת משתמשים חדשים ל-Unified Enterprise Support
+	תוכנית הצלחת הענן
1✓	תמיכת מפתחים עבור מבנה פתרון הענן

תכנון	סוגים של שירותי ניהול אספקת שירותים
✓	ניהול קשרי מנהלים
+	תוסף לניהול אספקת שירותים
+	ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

1✓ - שירותים נוספים שעשויים להיות מסופקים על-ידי Microsoft.

**אפשר ארגון הלקוח:** הנחיות ומידע שנמסרו אל מנהל שירות תמיכת הלקוח הייעודי שלך לגבי הדרך לנהל את ניצול שירותי התמיכה המאוחדת שלך, ולהכין אותך להשתמש בשירותי תמיכה מאוחדת דיגיטלית וריאקטיבית.

**הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft:** מידע המשותף עמך על מאפיינים ושינויים חשובים וקרובים של המוצר ושל השירותים, כמו גם עלוני בטיחות עבור טכנולוגיות Microsoft.

**פיתוח התוכנית וניהולה:** פעילויות שנועדו לתכנן, להציע, ולנהל את שירותי תמיכה שלך על פני הארגון כדי לסייע לך לממש ערך גדול יותר מהשקעותיך בטכנולוגיה ובשירותים של Microsoft. Microsoft עשויה להמליץ על מגוון שירותים המיועדים לסייע לך להגיע לתוצאות מפתח עסקיות וטכנולוגיות, תוך שימוש ביכולות הכלולות בחבילת הבסיס שלך, כמו גם בשירותים נוספים שאתה עשוי לרכוש.

**קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת:** פעילויות לתמיכה בהפעלת התמיכה המאוחדת, כולל ההצגה והקידום של יכולות שירות-עצמי בפורטל התמיכה באינטרנט, כשהיעד הוא להבטיח ניצול בזמן של שירותי התמיכה המאוחדת שלך.

**תוכנית הצלחת הענן:** שירותי התכנון והאספקה נכללים כדי לסייע לך להגיע לתוצאות ענן מסוימות, להעצים אותך כך שתאיץ את היישום של טכנולוגיות הענן של Microsoft, את אימוצן ואת הערך הממומש שלהן.

**תמיכת מפתחים עבור מבנה פתרון הענן:** משאב תמיכה של Microsoft הממוקד בפיתוח שיספק ייעוץ והדרכה אסטרטגיים כדי להאיץ חדשנות ולהניע יעילות לכל אורך מחזור החיים של פיתוח התוכנה. משאבים מוגבלים אלו עשויים להיות מוקצים על-ידי Microsoft ככל שהתנאים יאפשרו זאת.

**ניהול קשרי מנהלים:** קבוצת פעילויות שנועדו להבטיח כי צוות Microsoft Support מתואם עם סדרי העדיפויות האסטרטגיים של ארגוןך ומקיים קשר עם מקבלי החלטות מרכזיים בתחומים העסקיים והטכנולוגיים.

**תוסף לניהול אספקת שירותים:** באפשרותך לבחור לרכוש משאבי SDM מותאמים אישית נוספים שיספקו שירותי ניהול לאספקת שירותים, במסגרת היקף עבודה מוגדר מראש, שאינם מפורטים במפורש במסמך זה. גם שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft. משאבים אלה יפעלו מרחוק או באתר הלקוח. אם הוא מסופק באתר הלקוח, יחולו ההגבלות שלהלן.

**ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח:** באפשרותך לבקש ממנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקיים ביקורים באתר, שעשויים להיות כרוכים בחיוב נוסף לכל ביקור. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

## 2.3 שירותים ופתרונות מורחבים

נוסף על השירותים הכלולים בחבילת הבסיס או כשירותים נוספים, ניתן לרכוש גם את השירותים והפתרונות המורחבים האופציונליים שלהלן. פתרונות ושירותים מורחבים זמינים בתשלום נוסף, והם עשויים להיות מוגדרים בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

תכנון	שירות
+	Enhanced Designated Engineering
+	Unified Enhanced Response
+	תגובה מהירה

שירות	תכנון
ניהול אירועי Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Developer Support (תמיכה במפתחים)	+ <sup>1</sup>
GitHub Engineering Direct	+
Support for Mission Critical	+
Azure Engineering Direct	+
תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר	+

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.  
 +<sup>1</sup> - שירות נוסף שניתן לרכישה עד לכמות מרבית מוגבלת.

### Enhanced Designated Engineering

**(EDE) Enhanced Designated Engineering**: שירות מותאם אישית המספק מעורבות טכנית מעמיקה ומתמשכת ללקוחות עם תרחישים מורכבים. היקפה של הצעה זו נקבע כך שיתאים לצרכים ולתוצאות של הלקוח על ידי אספקת מהנדס ייעודי שיבנה בסיס ידע מעמיק על סביבת העבודה של הלקוח או הפתרון שלו ויתמוך ביעדים העסקיים של הלקוח כולל, בין היתר, אופטימיזציה של עומסי עבודה, הטמעה או יכולת תמיכה. ניתן לרכוש שירותי EDE כהצעות מוגדרות מראש או כחבילה של שעות מותאמות אישית אשר ניתן להשתמש בהן לאספקת שירותים פרואקטיביים הנכללים בהיקף העבודה המוזמן. כאשר שירות EDE נרכש כשעות, שעות תמיכת EDE מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר שהן מנוצלות ומסופקות. הצעות EDE מוגדרות מראש מותאמות אישית לסביבת העבודה שלך ועוזרות לך להשיג את התוצאה הרצויה. הצעות אלו כוללות שירותים פרואקטיביים נדרשים, מוגדרים מראש ומובנים. שירותי EDE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לסייע בהכרה מעמיקה של הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, והגדרת התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך למיטוב הביצועים.
- לתעד ולשתף עמך את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (למשל, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים)
- לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים של טכנולוגיות Microsoft.
- לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך.
- לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.
- לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft

ללא תלות באופן הרכישה של שירותי EDE, המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות שלך. לקוח הנמצא במדינות מרובות חייב להקצות את ה-EDE למיקום ספציפי בעת ההתקשרות בחוזה לפני תכנון אספקת השירות.

### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-EDE שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסימו, שירות ה-EDE שלך יסתיים באותו תאריך.

- שירותי EDE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי EDE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושמפורטים בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי EDE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי EDE מסופקים מרחוק אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב. אם קיימת הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחייב סבירות.

**REDE Reactive Enhanced Designated Engineering**: התקשרות טכנית מעמיקה ושוטפת המתמקדת בפתרון מואץ של אירועי תמיכה ריאקטיבית המתואם עם המוצרים והשירותים המקוונים הספציפיים של Microsoft שנבחרו על ידך ומצוינים בהזמנת העבודה שלך. שירותי REDE יסופקו על ידי מהנדס ייעודי אשר יבנה ידע מעמיק של השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים של Microsoft בסביבה שלך. שעות שירותי REDE מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר ניצולם וביצועם.

שירותי REDE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לבצע פגישה ראשונית כדי לדון בסדרי עדיפויות והמלצות. תוצאותיה של פגישה זו יתועדו בתוכנית אספקת השירות שלך.
- להשתתף בפתרון אירועי תמיכה בדרגת חומרה 1 ודרגת חומרה A.
- לפי בקשתך, להשתתף בפתרון אירועי תמיכה בדרגות חומרה אחרות.
- לפעול בשיתוף פעולה עם משאבי ניהול אספקת השירותים וניהול התמיכה הריאקטיבית שלך, וכן כל משאב אחר של Microsoft המעורב בפעילויות התמיכה באירועים שלך, כדי להקל על פתרון אירועי תמיכה ריאקטיבית בצורה יעילה ואפקטיבית ותכנון מניעת אירועים בעתיד.

#### • שירותים ריאקטיביים

- לפתח ידע מעמיק על השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך ושמירה עליו, ובהמשך לשלב ידע זה בפעילויות הקשורות לפתרון אירועי תמיכה.
- לספק מידע למהנדסי תמיכה טכנית של Microsoft על השימוש במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך.
- לספק פתרון בעיות מתקדם ומומחיות באיתור באגים על מנת להקל על פתרון מהיר של אירועי תמיכה.
- לבצע ניתוח סיבות בסיס על אירועים בעלי השפעה עסקית קריטית, כאשר זה זמין עבור המוצרים והשירותים המקוונים המעורבים של Microsoft, ולתת המלצות על האופן שבו ניתן לצמצם את השפעתן של בעיות דומות בעתיד.
- כמו כן, מהנדס ה-REDE יוכל לספק משאבים טכניים נוספים לפי הצורך.

#### • שירותים פרואקטיביים

- לתעד ולשתף עמך המלצות לשימוש בשירותי תמיכה פרואקטיביים (למשל, סקירות של יכולת תמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות, ותוכניות להערכת סיכונים) כדי לזהות הזדמנויות לשיפור זמן הפעולה ומזעור הפגיעה של הפרעות בתפקודים עסקיים חיוניים.
- לבקשתך, מהנדס ה-REDE יוכל לבצע שירותים פרואקטיביים שהוסכמו.

#### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- עליך לחתום על הסכם Microsoft Unified Support ולפעול לפיו, כדי שנוכל לספק שירותי REDE. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיומו, שירותי ה-REDE שלך יסתיים באותו תאריך.
- מהנדס ה-REDE יוקצה נוסף על משאב הפתרון הטכני של Microsoft האחראי לפתרון אירועי תמיכה.

- שירותי REDE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי הזמן הסטנדרטי המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).
- שירותי REDE מסופקים למיקום(ים) התמיכה היעודי(ים) שם נרכשו שירותים כאלה כפי שזוהו בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי REDE מסופקים מרחוק אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב. אם קיימת הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח והם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות סבירות.
- שירותי REDE אינם משנים את זמני התגובה לאירועי תמיכה ריאקטיבית אשר חלים באמצעות הצעות תמיכה אחרות של Microsoft שאתה זכאי להן.

### תחומי האחריות שלך

מיטוב היתרונות של שירותי ה-REDE שלך מותנה בכך שתמלא אחר תחומי האחריות הבאים. אי-ציות לתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות או עלול לפגוע ביכולתנו לבצע שירותים.

- אתה תספק למהנדס ה-REDE הכוונה, הכשרה, תיעוד, ועדכונים אחרים לפי הצורך כדי לסייע בקבלת ידע מעמיק על השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך.
- עליך ליזום בקשות לאירועי תמיכה ועליך להשתתף באופן פעיל יחד עימנו באבחונם ופתרונם של אירועי תמיכה.
- עליך לפעול כמנהל הסביבה שלך.
- עליך לספק מידע על פתרון בעיות על-פי בקשה (למשל, איתור באגים והתחקות אחר קובצי יומן).

### Unified Enhanced Response

**Unified Enhanced Response**: Unified Enhanced Response (UER) מספקת תמיכה תגובתית מואצת עבור המוצרים ושירותי הענן שלך עם ניתוב מהיר יותר עבור כל אירועי המצבים הקריטיים ("crit sits") ועל ידי הקצאת משאבים מהצוות לניהול אירועים משופר שמיועד עבורך, כדי שתוכל ליהנות מניהול אירועים תגובתי משופר. הלקוחות רשאים לרכוש את Unified Enhanced Response בנוסף להסכם התמיכה הבסיסי של Unified Enterprise, או להוסיף אותה בכל שלב בתקופת הסכם תמיכה בסיסי פעיל של Unified Enterprise.

כדי לקבל תמיכה של UER עבור מוצרי Microsoft ושירותי ענן, עליך לשלוח אירוע בטלפון או באינטרנט. אם האירוע נפתח בדרגת חומרה 1 או בדרגת חומרה A, בקשות התמיכה שלך בפתרון בעיות ינותבו באופן אוטומטי בזמן תגובה משופר, והצוות שלך לניהול אירועים משופר שלך יוקצה באופן אוטומטי לניהול האירוע.

**ניהול אירועים משופר**: שירות ניהול האירועים המשופר זמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה, עבור כל הבקשות לתמיכה בפתרון בעיות בדרגת חומרה 1 או בדרגת חומרה A. ללקוחות מוקצה מאגר משאבים ייעודי הכולל ידע על היעדים העסקיים והסביבה של הלקוח. משאבים אלה מוקצים בנוסף למשאבי הפתרון הטכני, והם אחראים לפיקוח על כל אירועי התמיכה במצבים קריטיים כדי להניע פתרון בזמן ובאיכות גבוהה של אספקת תמיכה. ניתן ליצור קשר עם משאבי הצוות לניהול אירועים משופר המיועד ללקוח ישירות באמצעות דוא"ל הזמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, והוא יבטיח התקדמות טכנית מתמשכת על-ידי העברת עדכוני סטטוס והסלמה תכופים ותוכנית פעולה לידיעתך.

עבור כל אירוע בדרגת חומרה 1, חבר בצוות לניהול אירועים משופר יספק גם סקירה על הטיפול באירוע לעיון הלקוח, מנהל חשבון הצלחת הלקוח וחברי צוות אחרים בחשבונך, שמטרתה לחזק את העסק שלך ולמנוע השבתות ובעיות עתידיות. במהלך הפגישה, חבר בצוות לניהול אירועים משופר יספק סקירה כללית של התגובה לאירוע, כולל הצלחות ותחומים לשיפור, ויעבוד עם מנהל חשבון הצלחת הלקוח (CSAM) שלך על המלצות לתיקון, כדי להפחית באופן יזום מקרים עתידיים ולחזק את הפתרונות שלך.

ניתוח סיבות בסיס (RCA) יהיה זמין עבור טכנולוגיות מסוימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו. RCA אינו שירות הנכלל ב-Unified Enhanced Response אך תוכל לבקש אותו מה-CSAM שלך או מחברי צוות ניהול האירועים המשופר שלך במהלך האירוע. חבר בצוות לניהול אירועים משופר יודיע לך במהלך האירוע אם RCA זמין עבור הטכנולוגיה המושפעת של Microsoft, אם ייגבה חיוב נוסף על-ידי ביצוע ה-RCA, והוא יעבוד עם ה-CSAM שלך כדי ליזום RCA אם הוא זמין ונדרש במפורש על-ידי הלקוח לפני סגירת האירוע. אתה תהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כגון קבצי יומן, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר הדרושים להשלמת ה-RCA.

כדי שהצוות שלך לניהול אירועים משופר יוכל להכיר את היעדים והסביבה שלך באופן בסיסי, עליך לספק תיעוד אם תתבקש להשתתף בפעילויות הקליטה במהלך 60 הימים הראשונים של תקופת החוזה.

משאבים אלה יופעלו מרחוק. שירות ניהול האירועים המשופר מסופק באנגלית, בסינית וביפנית. אין אפשרות לספק את שירות ניהול האירועים המשופר לפי אזור מוגבל, אזרחות נדרשת או משאבי אספקה מאושרים במסגרת הצעה זו.

שירותים ריאקטיביים של UER עוזרים לפתור בעיות בסביבת Microsoft והם מסופקים בדרך כלל לפי דרישה. השירותים הריאקטיביים המסופקים נכללים לפי הצורך עבור מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft, בעלי הסכם תמיכה תקף, למעט אם מצוין אחרת בהזמנת העבודה שלך. כל התמיכה הריאקטיבית מסופקת מרחוק. נוסף על השירותים הריאקטיביים הניתנים לפי הצורך, כמות מוגדרת של שעות עבור ניהול תמיכה ריאקטיבית וניהול אספקת שירות כלולה עבור צוות ניהול האירועים המשופר וה-CSAM שלך כדי שישתמשו בהן עבור פעילויות קליטה, פגישות רבעוניות עם צוות ניהול האירועים המשופר שלך וסקירות שלאחר אירוע בדרגת חומרה 1. פגישות נוספות או תכופות יותר זמינות על-פי בקשה ועל סמך הסכם קודם של Microsoft כאשר יש זמינות למיקור מחדש, אם תבחר לרכוש שעות נוספות מעבר לאלה הכלולות, כדי לספק ניהול תמיכה ריאקטיבי נוסף וניהול אספקת שירות מצוות ניהול האירועים המשופר שלך ומנהל חשבון הצלחת הלקוח

יש לרכוש UER עבור מיקום המדינה המארכת רק אם ללקוח יש הסכם מאוחד למדינות מרובות. כפתרון ריאקטיבי משופר, כל שירותי UER יכולים להינתן מרחוק למיקומים שאינם של המארח וכולל המארח, למעט שעות ניהול אספקת השירות הכלולות, אשר יוקצו על ידי המארח וינהלו על ידי מנהל חשבון הצלחת הלקוח של המארח.

חומרה ומצב Unified Enhanced Response	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<b>דרגת חומרה 1</b> השבתה של מערכת עסקית קריטית: עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים. נדרשת תגובה מידית	רכיבי Azure <sup>1</sup> - תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות כל המוצרים והשירותים האחרים - תגובה לקריאה ראשונה בתוך 30 דקות או פחות מנהל אירוע בכיר <sup>2</sup> מוקצה באופן אוטומטי טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע <sup>3</sup> הסלמה מהירה לצוותי המוצרים בתוך Microsoft דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך	דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע <sup>3</sup> גישה ותגובה מהירה שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט
<b>דרגת חומרה A</b> המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים נדרשת תגובה בתוך 30 דקות	תגובה לקריאה הראשונה בתוך 30 דקות או פחות מנהל אירוע בכיר מוקצה <sup>2</sup> באופן אוטומטי טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע <sup>2</sup>	הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע <sup>3</sup> גישה ותגובה מהירה שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט

<sup>1</sup> זמן התגובה הרשום עבור רכיבי Azure שלך אינו מכסה את Azure StorSimple, Azure Media Services, A40, GitHub AE, US Gov Clouds, Universal Print ו-Microsoft Mesh, Test Base for M365, Azure Stack.

<sup>2</sup> משאבי ניהול אירועים משופר מסיעים במציאת פתרון מיידי לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, הסלמה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום.

<sup>3</sup> אנו עשויים להוריד את דרגת החומרה אם לא תוכל לספק את המשאבים ההולמים או את התגובות הנדרשות כדי לאפשר לנו להמשיך לטפל בפתרון הבעיה.

### תגובה מהירה

**תגובה מהירה:** תגובה מהירה מספקת תמיכה ריאקטיבית מואצת עבור שירותי הענן שלך על-ידי ניתוב של אירועי תמיכה למומחים טכניים והבאה למעורבותם של צוותי תפעול של שירותי ענן, בהתאם לצורך.

כדי לקבל שירותי תגובה מהירה עבור רכיבי Microsoft Azure, עליך לפתוח אירוע באמצעות פורטל שירותי הענן הרלוונטי. הבקשות שלך במסגרת התמיכה לפתרון בעיות ינותבו ישירות למהנדסי תמיכה במסגרת תגובה מהירה, עם התמחות בשירותי ענן. אמנם אירועים יכולים להצריך משאבים מאנשי מקצוע בתמיכת מוצרים סטנדרטית, צוות התגובה המהירה נושא באחריות הראשית לאירועים 365x7x24.

עבור רכיבי Azure, זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות מפורטים בטבלה שלהלן, ומחליפים את כל זמני התמיכה הצפויים במסגרת החבילה הבסיסית. התגובה המהירה אינה מכסה את Azure Stack, Azure Media Services, Azure StorSimple, GitHub AE, Test base for M365, Universal Print, או את Microsoft Mesh.

רכישת התגובה המהירה כפופה לזמינות המשאב. אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות.

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	תגובה מהירה - חומרה ומצב
<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 17x24</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 17x24</p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft<sup>2</sup></p> <p>הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p><b>דרגת חומרה 1</b></p> <p>השבתה של מערכת עסקית קריטית:</p> <p>עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים</p> <p>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</p> <p>נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</p>
		<p><b>דרגת חומרה A</b></p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה:</p> <p>עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p>

<sup>1</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 7x24 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר

<sup>2</sup> שירותי התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה זמינים אך ורק באנגלית וביפנית.

## ניהול אירועי Azure

**Microsoft Azure Event Management (ניהול אירועי Azure, "AEM")**: מספק תמיכה פרואקטיבית וריאקטיבית משופרת במהלך אירועים עסקיים קריטיים מתוכננים של הלקוחות.

לפני חלון האירוע המוגדר, צוות ה-AEM יבצע הערכת של האירוע והפיתרון הכלולים, יספק המלצות למזעור ההשפעה של סיכונים מזוהים כלשהם ויהיה זמין בכל שעות היממה בכל ימי השבוע במהלך תקופת כיסוי האירועים המוגדרת.

אנו מגדירים אירוע עסקי קריטי כלול כנקודה בזמן, פעילות הצפויה על ידי הלקוח המציבה את הלקוח בסיכון רציני/תחת השפעה רצינית וככזה הוא מצריך רמות גבוהות יותר של זמינות שירותים וביצועים.

דוגמאות לאירוע עסקי קריטי:

- צפי לעומס גבוה על פתרון קיים
- פריסה של תכונה חדשה בפתרון Azure קיים
- פריסה של פתרון חדש ב-Azure
- העברה מהתקנה מקומית או ספק ענן אחר אל Azure

AEM תומך באירועים עסקיים קריטיים המשתמשים בשירותי ליבה של Microsoft Azure. כל אירוע מכסה פתרון Azure יחיד, אם נדרשת תמיכה לפתרונות Azure מרובים, הלקוח חייב לרכוש אירועים נוספים. פתרון Azure מוגדר כמערכת של מנויי Azure ומשאבי Azure המתחברים לתוצאה עסקית משותפת כדי לספק ללקוחות מוצרים או שירותים. צוות ה-AEM יעריך את הפתרון של הלקוח במהלך תקופת ההערכה שלפני האירוע ויעביר את הסיכונים המזוהים בכתב ללקוח.

כחלק מפעילויות טרום-האירוע, צוות ה-AEM יעשה את הדברים הבאים:

- יעריך את הפתרון שלך וילמד להכיר אותו.
- יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעולה ועל היציבות.
- יבצע סקירות קיבולת וגמישות בפלטפורמת Azure.

צוות ה-AEM יספק תיעוד בכתב של תוצאות ההערכה שלו, כולל פעולות לצמצום סיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעולה ועל היציבות.

אירועים עסקיים קריטיים עשויים לקבל עד חמישה (5) ימים קלנדריים של כיסוי אירועים רציף; לקוחות יכולים לבחור לרכוש אירועים עסקיים קריטיים במספר הנדרש אשר יפעלו ברציפות, ולכסות את כל משך הביקוש הצפוי במקרה של יותר מחמישה (5) ימים קלנדריים רצופים.

Azure Event Management כפוף לזמינות משאבים, אנא התייעץ עם מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות. אלא אם Microsoft מסכימה לכך, התמיכה לא תסופק למעט עבור אירועים עסקיים קריטיים שתוכננו מראש ואושרו בכתב לפחות 6 שבועות קלנדריים לפני תחילת האירוע. Microsoft רשאית, לפי שיקול דעתה, להפחית את היקף ההערכה שלפני האירוע, אם תבחר לקבל אירוע בהתראה קצרה יותר. ה-AEM נתון לביטול אם הלקוח אינו מסוגל לספק משאבים או תגובות מספקים לאורך אספקת שירות ה-AEM.

ה-AEM זמין רק עבור לקוחות שיש להם פתרונות בענן הציבורי של Azure. צוות ה-AEM אינו אחראי עבור לקוחות בעלי Azure ממשלתי או שנמצאים בסביבות ענן ריבוניות. אספקת AEM זמינה רק באנגלית ואינה מציעה שירותי תמיכה כלשהם בשפה המקומית.

עבור שירותי הענן Azure, במהלך האירוע, בקשות לשירות אירועים הקשורות לאירוע צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, תוך ציון AEM בתיאור המקרה.

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p><b>דרגת חומרה 1</b></p> <p>השבתה של מערכת עסקית קריטית:</p> <p>עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</p> <p>נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</p>	<p>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות והסלמה מהירה בתוך Microsoft<sup>2</sup></p> <p>משאב לטיפול במצבים קריטיים מוקצה לאחר 30 דקות לכל היותר. טיפול רציף, על בסיס 17x24</p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר</p> <p>מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר</p>	<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 17x24</p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>

<p>רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים, דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p><b>דרגת חומרה A</b>                      המערכת העסקית הקריטית נפגעה:                      עצירה או ירידה משמעותית                      בביצועי השירותים</p>
---	---

<sup>1</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים או תגובות מתאימות שיעזרו לנו להמשיך במאמץ לפתרון הבעיות, ייתכן ש-Microsoft תידרש לרדת מרמת שירות של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

<sup>2</sup> שירותי התמיכה של AEM זמינים באנגלית בלבד.

Microsoft תספק סיכום לאחר האירוע של כל המקרים שנפתחו במהלך חלון התמיכה הריאקטיבית ותוודא שמקרים אלה נפתרו.

### Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct**: מספק תמיכה מורחבת לעומסי עבודה מרכזיים של דייר או דיירי הייצור של ה-Microsoft Office 365 שלך, הכוללת גישה מועדפת לצוות ההנדסה של Office 365. שירות זה יהיה זמין עבור הדייר או הדיירים הרשומים, הוא זמין בתשלום נוסף ומוגדר בנספח שמאוזכר בהזמנת העבודה שלך.

### Developer Support (תמיכה במפתחים)

**Developer Support (תמיכה במפתחים)**: מספק תמיכה פרואקטיבית מעמיקה יותר על בסיס ידע על הענן ועל המוצר לכל אורך מחזור החיים של פיתוח האפליקציה עבור מפתחי הלקוח שיוצרים, פורסים ותומכים באפליקציות בפלטפורמה של Microsoft. תמיכה במפתחים מספקת תמיכה מקיפה המעניקה ללקוחות ארכיטקטורת ענן, הערכת פגיעויות, פתרונות ALM/DevOps, מחזורי חיים של פיתוח אבטחה, סקירות קודים, ביצועים וניטור, מודרניזציה של אפליקציות, הטמעה של האינטרנט של הדברים (IoT) וניהול, הדרכות ובדיקות. שירות Developer Support זמין תמורת תשלום נוסף.

### GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct**: שירות המספק ללקוחות גישה מועדפת לצוות תמיכה ייעודי של GitHub ולמהנדס אמינות ללקוח (CRE) מסוים של GitHub. בנוסף, סקירות רבעוניות, כולל הנחיות פרואקטיביות המבוססות על בדיקות בריאות וניתוח כרטיסים, הן חלק מההצעה של שירותי GitHub Engineering Direct.

### Support for Mission Critical

**Support for Mission Critical**: שירות זה מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים הקריטיים למשימה שברשותך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה. שירות Support for Mission Critical (SfMC) מספק תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין בתוספת תשלום ומוגדר בנספח הנזכר בהזמנת העבודה שלך. עליך להחזיק בהסכם קיים לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-SfMC שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיומו, שירותי ה-SfMC שלך יסתיים באותו תאריך.

### Azure Engineering Direct

#### :Azure Engineering Direct

#### 1. סקירה וטווח הכיסוי

שירות Azure Engineering Direct (AED) מספק תמיכה מורחבת עבור סביבת הייצור של Microsoft Azure של הלקוח, הכוללת תעדוף של גישה ישירה לצוות המהנדסים של שירותי Azure.

מטרת שירות AED היא להאיץ את זמן ההבשלה של הלקוח עבור שירותי Azure הרשומים באמצעות אוסף הכישורים הטכני החזק של צוות AED, ידע מעמיק על הלקוח והיכולת לערב את ארגון ההנדסה העיקרי של Azure. באופן זה יתאפשר ל-AED לתמוך בלקוח במסגרת ההנדסית ולספק חוויה מותאמת אישית כדי לספק את צרכיו העסקיים הטכניים בצורה טובה יותר.

שירות תמיכה מורחב זה יהיה זמין רק בעבור כל מוצרי Microsoft Azure עם רישיון תקף, הנמצאים בתפוצה מסחרית והזמינים בשוק הרחב, כמו גם למינני שירותי ענן כהגדרתם בנספח (א) של הזמנת העבודה ואשר נרכשו על ידי הלקוח או על ידי שלוחת הלקוח: (i) על פי רישומי והסכמי הרישיון, כמצוין בנספח (א); וכן (ii) במהלך תקופת הזמנת עבודה זו. במוצרים ובמנויים אלו לא יכללו מוצרים ומינניים שנרכשו על ידי כל צד שאינו שלוחה של הלקוח בתאריך תחילת התמיכה, שייקראו להלן "מינניים רשומים".

העלויות של Microsoft Unified עבור שירות תמיכה מורחב זה מבוססות על מבנה תעריפים מדורגים יחד עם הסכום הכולל שמשולם ל-Microsoft בכל שנה עבור מוצרי Microsoft Azure של הלקוח שהוענק להם רישיון כדן, שהופצו מסחרית והזמינים לציבור, וכן מינני Azure על שירותי ענן, הנקובים בנספח א' של הזמנת העבודה (ביחד, "הוצאה מוערכת על המוצר") כדי לחשב את העמלות של Microsoft Unified Azure Engineering Direct של הלקוח עבור תקופת התמיכה כהגדרתה בהזמנת העבודה של הלקוח.

אם ההוצאה המוערכת של לקוח על המוצר, בזמן ביצוע החוזה, שווה לסך של \$60,000,000 (שישים מיליון דולר) או גדולה מסכום זה, או אם הלקוח בוחר לשלם את מחיר הרצפה של התכונה המורחבת כפי שזה נקוב בהזמנת העבודה, זכאי הלקוח לקבל, במלוא תקופת החוזה, את כל התכונות המפורטות בסעיפים 2.1 ו-2.2, ולקוחות אלה יוגדרו להלן "לקוחות תכונות מורחבות". כל שאר הלקוחות זכאים רק לתכונות המפורטות בסעיף 2.1.

AED יעבוד עם הלקוח במהלך שישים (60) הימים הראשונים של הזמנת העבודה כדי לקלוט את המינניים הרשומים של הלקוח. פעולות במהלך שישים הימים הראשונים מוגבלות לקליטה ולגילוי, המיועדות לבנות ידע על עסק הלקוח ועל הצרכים הטכניים שלו. כדי לאפשר לצוות AED לבנות מאגר מידע זה של יעדי הלקוח, עסקיו, הפרויקטים והסביבה שלו, חלה על הלקוח החובה להמציא מסמכים, אם הוא נדרש לכך, ולהשתתף בפעילויות קליטה במהלך שישים (60) הימים הראשונים של תקופת החוזה.

טכנולוגיות שהן מחוץ לטווח בשירות תמיכה מורחב זה כוללות, בין היתר, Azure StorSimple, US Gov Clouds, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, GitHub AE, A40, Azure Stack, Azure Media Services, Test Base for M365, Microsoft Mesh או Universal Print.

## 2. תכונות

בעבור תרחישים ריאקטיביים, יש ליזום בקשות דרך מקרה תמיכה, על ידי שימוש בתמיכת פתרון בעיות ("PRs") כמצוין בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח. אנא שים לב שחלים זמני תגובה צפויים תקינים. לפי הצורך, מקרי תמיכה ימינו לצוותים מתמחים למתן תמיכה נוספת.

AED פועל על בסיס הגדרות דרגת חומרה לאירועים, אומדנים לזמני תגובה ראשונית ודרישות לשליחת בקשה המפורטים בהזמנת העבודה של הלקוח. תגובה ראשונית לאירועי Azure תינתן על ידי מהנדסי תמיכת התגובה המהירה של Azure כמצוין בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח.

מהנדסי תמיכה אלה יעריכו ויקבעו האם נדרשים משאבים טכניים נוספים לפתרון אירוע המשפיע אך ורק על המינניים הרשומים של הלקוח, ואם הדבר יידרש, הם יעבירו את הנושא הלאה ל-AED ויערבו צוותי הנדסה מתאימים נוספים בתוך קבוצת המוצר, כפי שיידרש, למתן סיוע מידי להתמודדות עם האירוע.

### 2.1 מסופק לכל הלקוחות:

**ממשק הנדסה ישיר:** היעד של שירותים אלה הוא להגן על צרכים דחופים של הלקוח, ולקדם את הקשר עם ההנדסה כדי לתעדף תיקונים ולהאיץ את ההטמעה.

- **נציגות בהנדסת Azure:** יצור קשר עם צוות תפעול הענן של הלקוח לקידום תוצאות חיוביות בפרויקטים במסגרת המינניים הרשומים, על בסיס הבנה של טביעת הרגל שלהם במערכת Azure כדי להסיר חסימות מלקוחות ולהניע זמן קצר יותר עד למזעור.

- **ניהול משברים בהנהגת הנדסה.** אם מהנדסי התמיכה של התגובה המהירה של Azure העלו אירוע ל-AED, AED ישתפו פעולה עם צוותי שירות של Azure כדי לאפשר מעורבות מהירה יותר של מומחה לנושא הרלוונטי לצד, דיווח עדכני על המשבר וניהול המשבר, תוך הענקת זמינות של 7x24 כדי להניע את קיצור הזמן עד למזעור. מהנדסי תמיכה של התגובה המהירה של Azure עשויים להעלות אירועים לטיפול של AED הנמצאים בתוך היקף הסכם התגובה המהירה של Azure.
- **ארגון ניהול בעיות.** AED יעבוד עם הלקוח ועם צוותי השירות של Azure כדי למנוע חזרה של אירועי לקוח קריטיים באמצעות פריטי תיקון ממוקדים, המשפרים את גמישות תשתית הלקוח ואת יציבות פלטפורמת Azure עם המטרה של חוויית מעגל סגור. AED מרחיב את שירות ניתוח סיבות הבסיס (RCA) המתואר בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח. אם הדבר מבוקש במפורש עד שבעה (7) ימים קלנדריים ממועד סגירת האירוע, צוות AED יבצעו ניתוח מובנה של הסיבות הפוטנציאליות להתרחשות של אירוע יחיד, או של סדרת בעיות קשורות, בהגבלה למוצרי הלקוח ולמינויי הענן שלו שאינם משפיעים על לקוחות אחרים. הלקוח יהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כמו קבצי יומנים, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר. RCA זמינים בעקבות בקשה בלבד באמצעות מהנדס AED המתואם של הלקוח בעבור אירועים המשפיעים על הייצור. RCA יוספקו בתוך עשרה (10) ימי עסקים ממועד הבקשה או ממזעור האירוע, לפי המאוחר מביניהם.
- **האצת תוצאה עסקית:** פעולות אלה מובילות את היעדים העסקיים לרוחב הסביבה האקולוגית של Azure, כדי לסייע בזירוז מימוש הערך של הלקוח כדי לשפר את ההחזר על ההשקעה (ROI).
- **אספקת תוכניות פרואקטיביות לשיפור השירות.** AED תעבוד יחד עם הלקוח על הטיפול באתגרים שוטפים של הלקוח על ידי ניתוח מגמות העולות, בשיתוף פעולה עם צוותי שירות של Azure. ניתוח זה יכול להתמקד במגוון תחומים, כולל גמישות פתרון הלקוח, אבטחה, ביצוע, או מיטוב עלות, והוא עשוי להוביל לניסוח המלצות ליישום על ידי הלקוח. כמו כן, הניתוח עשוי לכלול פעילויות כגון תרגילים, מזעור תשתית מסוכנת ותמיכה בבדיקות טרום-ייצור, כפי שיהיה הולם בקשר עם מיקוד הניתוח. ניתן לבקש שתי (2) תוכניות שיפור השירות (SIP) בתקופה של שניים עשר חודשים.
- **תמיכה בפרויקטים קריטיים של הלקוח.** AED תשתף פעולה עם תפקידים מוכוונים לקוחות אחרים בחברת Microsoft ועם צוותי הנדסה של Azure כדי להאיץ את מימוש הערך בכל המינוריים הרשומים, ולהבטיח כך שהפרויקטים הקריטיים של הלקוח יושקו כמתוכנן, זאת על ידי עבודה לצמצום הזמן הדורש לערב מומחי Azure מתאימים בנושא הנדון, להסרת חסמים הנדסיים היכן שהדבר אפשרי ולצמצום הזמן עד להקלת אירועים המועברים לטיפול.
- **הובלת תובנות לפעולה והעמקת הכרת הלקוח והמומחיות לרוחב צוותי האספקה של Azure.** לכל אורך המינוריים הרשומים, AED תדריך את צוותי אספקת התמיכה של Azure באשר לצרכים העסקיים והטכניים של הלקוח, כדי לאפשר חווייה מותאמת שמטרתה לתת מענה לצרכיו העסקיים, הובלת הקלת אירוע מהירה יותר ושיפור חוויית תמיכת Azure הכוללת של הלקוח.
- **תשומת יעוץ של הלקוח.** Microsoft מציעה כמה ערוצי תקשורת, שבהם ארגון הלקוח יכול להשתמש כדי להגיש תשומה באשר להתפתחות של תכונות ושירותי Azure. התשומה המתקבלת מוצגת ישירות להנהגת הנדסת השירות בתוך Microsoft. צוות חוויית הלקוח של Azure (CXP) מתאם את ההזדמנויות למתן תשומה. לאחר הפעלת שירות AED, צוות CXP יקיים דו-שיח עם ארגון הלקוח באמצעות מנהל חשבונות הצלחת הלקוח הממונה כדי להגדיר ערוצי תקשורת.

## 2.2 תכונות מורחבות: תכונות אלה מוגבלות בעבור לקוחות תכונה מורחבת כהגדרת המונח לעיל. רק לקוחות העומדים בהגדרה זו והמצוינים ככאלה בהזמנת העבודה של הלקוח רשאים לקבל גם תכונות אלה.

- **ניטור פלטפורמה:** AED ממנף את ידע טביעת הרגל של הלקוח בסביבת Azure ואת הטלמטריה הפנימית מיותר מ-20 שירותי Azure כדי לקבוע תצורה של צגים בערכי סף ספציפיים הקשורים ליכולת, ביצועים (כגון השהייה), קישוריות (כגון טעויות אישור), או זמינות. שירותי Azure מסוימים עשויים להיות מוחרגים; הלקוח יכול לבקש רשימה של שירותים מכוסים ממנהל חשבונות הצלחת הלקוח (CSAM) שלו או מצוות AED במהלך הקליטה. AED יכסה עד שבעה (7) "תרחישי ניטור" מוסכמים הדדית, המוגדרים כערכת משאבי Azure המובילים פעולה מסוימת. הצגים וערכי הסף המוגדרים ממנפים את הטלמטריה הסודית של Microsoft Azure והלקוח לא ישותף בהם או ייחשף אליהם. תרחישים אלה יוגדרו במהלך תקופת קליטת AED של שישים יום. חלה חובה על הלקוח להשתתף באופן מלא בתהליך ההגדרה ולהמציא כל חומר שנדרש. צגים יהיו מוכנים לבדיקה בתוך 30 יום ממועד סיום תקופת הקליטה. לאחר השלמת בדיקת הצגים, וכאשר Microsoft תציין בפני הלקוח כי הצגים מחוברים, AED

מעניק כיוסי 24/7 כדי להגיב ולמיין כל צג מופעל על בסיס ערך הסף המוגדר על ידי Microsoft, זאת באמצעות תכונת "ניהול משבר בהנהגת הנדסה" המוגדר לעיל. אם הלקוח לא יצר מקרה תמיכה תוך שימוש בתמיכת פתרון הבעיות ("PRS") כמצוין בתיאור השירות המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח בעבור הבעיה המוגדרת, כי אז צוות AED יבקש מהלקוח ליצור מקרה תמיכה כדי לקדם את מאמצי המזעור.

- טיפול מועדף בהפסקת פעולה של פלטפורמה: במהלך הפסקת פעולה מוצהרת ב-Azure, המוגדרת כהפסקה בעלת השלכה על לקוחות מרובים והמוצהרת כהפסקת פעולה בפורטל Azure, AED יעניק עדכונים מותאמים לאנשי קשר מוגדרים מראש של לקוחות כדי לשמר אותם מעודכנים באשר למצב ולמסור להם, ברגע שיהפכו זמינים, פרטים על האופן שבו הפסקת הפעולה עלולה להשפיע עליהם. לבקשת הלקוח, AED יעבוד עם הלקוח במאמצי מזעור עצמי, כגון מעבר לאזור זמינות אחר אם הדבר יהיה הולם.
- תמיכת Know-Me גלובאלית לניהול משבר הנדסי: כיוסי מורחב, מותאם לקוח בעבור תכונת "ניהול משבר ההנדסה" המוגדר בסעיף לעיל מוענק כדי להעניק חווייה מותאמת ועקבית יותר מעבר לשעות ניהול העסקים העיקריות. חווייה מורחבת זו יכולה לכסות גם תכונות אחרות בהתאם לצורך. "Know-me" מוגדר כידע על ההקשר העסקי של הלקוח וסביבתו, במטרה לקדם הקלת אירוע מהירה יותר ושיפור חוויית Azure הכוללת של הלקוח.

### 3. דרישות והנחות מקדימות בנושא AED

- בנוסף לדרישות ולהנחות המקדימות המצוינות בהזמנת העבודה של הלקוח, אספקת השירותים על ידי Microsoft כפי שזו מפורטת בנספח זה מבוססת על הדרישות וההנחות המקדימות הבאות:
- ביצוע שירותי AED על ידי Microsoft תלויה בשיתוף פעולה של הלקוח, בהשתתפותו הפעילה, ובהשלמת העבודה בתחומי האחריות המוטלים בעיתוי נכון.
  - הלקוח ישמר תוכנית שירות Microsoft Enterprise Support פעילה, כמו גם הסכם תגובה מהירה של Azure לכל אורך תקופת נספח זה.
  - כל התכונות זמינות בשפה האנגלית בלבד.
  - למעט אם הוסכם אחרת בכתב, האספקה תהיה מרוחק. אם ישנה הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, Microsoft תחייב את הלקוח בגין הוצאות נסיעות ומחיייה סבירות.
  - אם אירוע אינו מבודד לארגון הלקוח, והוא משפיע על חלק גדול יותר של סביבת Azure, משאבי שירותי ההנדסה לא יהיו מסוגלים לתעדף את השבת השירות.
  - כיוסי AED אינו כולל כל טכנולוגיה הקיימת באתר, התקני משתמש, תוכנת לקוח Microsoft, או טכנולוגיות זהות ואימות.
  - זכות הלקוח לקבל שירות AED כפי שזה מתואר בנספח זה, כפוף לציות לתנאים ולהתניות המפורטים בהזמנת העבודה ובנספח.
  - שירותי AED נועדו לתמוך בשימוש הלקוח במינזים הרשומים. Microsoft תספק שירותים אלה אך ורק למטרותיו העסקיות הפנימיות של הלקוח. Microsoft לא תספק שירותים אלה ללקוחות של הלקוח.
  - AED לא תעניק תמיכה לכל קוד שאינו קוד Microsoft, או לכל קוד שהותאם על ידי Microsoft, הלקוח או על ידי ספק צד שלישי.

### תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר

**תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר ("MSCIR"):** מעניקה חקירה גלובאלית והנחיה כדי לסייע בהערכת טווח מתקפת הסייבר, להגביל את האירוע ולהחזיר לפעולה מערכות קריטיות, עם חלופות לתמיכה באתר הלקוח ו/או מרחוק. שירותים אלה מסייעים בצמצום הסיכון של מתקפות סייבר ממוקדות, וממתנים טוב יותר את הנזק הנגרם על ידי משבר אבטחה. נדרש לרכוש את תגובת Microsoft לאירוע כתוספת נפרדת להסכם תמיכה מאוחד קיים. היקף המעורבות של תגובת Microsoft לאירוע ייקבע במועד האירוע.

בנסיבות דחופות מסוימות, רשאי הלקוח כי Microsoft תתחיל לספק את שירותי MSCIR ולאשר אותם עוד לפני רכישת שירות MSCIR, או טרם הוספת שעות נוספות לשירות MSCIR קיים (הסכם תוספת). על אף כל דבר מנוגד, אם הלקוח מאשר ל-Microsoft להתחיל לעבוד לפני הסכם התוספת, הלקוח מסכים כי (א) הוא ינקוט בכל הפעולות הנדרשות באופן סביר כדי לבצע את הסכם התוספת בהקדם האפשרי, (ב) הוא ממשיך לשאת במלוא האחריות ומסכים לשלם בעבור השירותים הניתנים לפני ביצוע הסכם התוספת כפי שזה יחוייב בחשבונית של Microsoft, וכן (ג) Microsoft לא תישא באחריות לכל פעולות או השמטות הקשורות לעבודה המורשית המבוצעת לפני החתימה, והלקוח נוטל על עצמו את כל הסיכונים.

מידע נוסף על התקשרויות הנוגעות ל-MSICR (כגון תמחור והיקף עבודה), או מידע הקשור להצעות פרואקטיביות, זמין דרך מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך (CSAM).

## 2.4 תמיכה במדינות מרובות

### סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות

בשילוב עם שירותי Microsoft Unified Enterprise Support, תמיכה במדינות מרובות מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת (או הזמנות) העבודה שלך. להלן תיאור מבנה התמיכה במדינות מרובות:

- **מארח:** זהו מיקום התמיכה שבו חתמת על חוזה לקבלת Microsoft Unified Support Base בהזמנת העבודה שלך.
- **במורד:** זהו מיקום תמיכה שהוגדר בהזמנת העבודה שלך שבו תקבל את שירותי Microsoft Unified Enterprise Support, שאינו מיקום המארח, ואתה זכאי לשירותים שרכשת עבור מיקום זה.

### כיצד לרכוש

USSD זה מתאר את שירותי התמיכה הזמינים במדינות מרובות. השירותים הספציפיים והכמות הקשורה אליהם, אם רלוונטיים, יפורטו בהזמנת העבודה המקושרת אליהם לפי מיקום התמיכה.

ייתכן שהשירותים המתוארים כאן יסופקו אל מיקום/מיקומי התמיכה שלך המוגדרים בהזמנת העבודה של המארח, וככל שהדבר יוקצה על-ידי המארח, כחלק מהסכם Microsoft Unified Enterprise Support עם השינויים הבאים:

- **שירותי חבילת בסיס:** אלא אם כן צוין אחרת, שירותי חבילת הבסיס (אלה המסומנים ב-"✓") יהיו זמינים למיקומי התמיכה הייעודיים שלך, או בהתאם להקצאה למיקום/מיקומי תמיכה שהוקצו על-ידי המארח בהזמנת העבודה של המארח.
- **שירותים ריאקטיביים:** ניתן לספק שירותים ריאקטיביים מרחוק למיקומים הכוללים את המארח ומיקומים שאינם המארח.
- **ניהול אספקת השירות (DSM):** כפי שצוין בהזמנת העבודה שלך, ייתכן ש-SDM יספק למיקום/מיקומים מוגדרים של תמיכה במארח ובמורד. הזמינות של שירותי SDM הכלולים בחבילת הבסיס שלך תוקצה על-ידי המארח ותנוהל על-ידי מנהל חשבונות הצלחת הלקוח. מסירת SDM תוגבל לשעות העבודה של מיקום המארח. שירותי SDM נוספים עשויים להידרש בעת רכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

○ **SDM נוספים:** ניתן לרכוש משאבי SDM נוספים עבור מיקום/מיקומי תמיכה במארח או במורד, כפי שמצוין בהזמנת העבודה, והם יסופקו במיקום התמיכה הייעודי. בכפוף לזמינות המשאבים ולמצוין לעיל.

הזמינות של שירותים אופציונליים (אלה המסומנים ב-"+" בטבלאות התמיכה לעיל) היא כדלהלן:

- **שירותים פרואקטיביים**
  - אתה עשוי לקבל שירותים פרואקטיביים, שהכמות שלהם תופיע בהזמנת העבודה שלך ותהיה זמינה במיקום/מיקומי התמיכה המצוינים בהזמנת העבודה שלך,
  - מיקום השירותים הפרואקטיביים לצורך פטור ממס יצוין בהזמנת העבודה עבור אותו הסכם במורד שרשרת האספקה.
  - **יועץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירותי STA יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך,
  -
- **שירותי תחזוקה – ניתוח סיבת הבסיס:** השירותים שנרכשו יהיו זמינים לצוות במיקום/מיקומי התמיכה המיועדים לכך.
- **שירותים ופתרונות מורחבים:** ניתן לרכוש את כל השירותים והפתרונות המורחבים לשימוש במיקומי תמיכה במארח או במורד. בכפוף לזמינות. ייתכן שיחולו הגבלות אחרות.
- שירותי תמיכה אחרים שנרכשו יהיו זמינים במיקום/מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך.

### תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות

נוסף על התנאים וההתניות המפורטים במסמך זה ובהזמנת העבודה שלך, אספקת השירותים על-ידינו, כמפורט במסמך זה, מבוססת על הדרישות המקדימות וההנחות הבאות:

- אנו עשויים לאפשר לצוות במיקום/מיקומי התמיכה שלך שאינם ייעודיים להשתתף בשירותים פרואקטיביים מרחוק אשר נרכשו עבור מיקום תמיכה של המארח או במורד והוגדרו בהזמנת העבודה. השתתפות זו תותר בהתאם לשיקול דעתה של Microsoft.
- ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות רק בין מיקומי התמיכה של המארח ובמורד המפורטים בהזמנת העבודה שלך, למעט כפי שצוין. כל המרה תושלם בהתבסס על המטבעות והתעריפים הנוכחיים עבור נקודות זכות פרואקטיביות במיקומי התמיכה המתאימים. נציג שירותי Microsoft שלך יכול לספק לך את התעריפים הנוכחיים. כל המרה שתביא לזיכויים פרואקטיביים חלקיים תעוגל למעלה ליחידה הקרובה ביותר. לא ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות למדינות מוחרגות או מהן.
- הלקוח יישא באחריות הבלעדית לכל התחייבות מס הנובעת מהפצה או המרה של שירותי תמיכה שנרכשו בין מיקום/מיקומי המארח והמורד.
- שינויים או המרות של שירותים שבוצעו במהלך תקופת הזמנת העבודה עשויים לדרוש הסכמה בכתב.
- **מערך הגבייה המאוחד והנפקת חשבוניות מופצלת** נועדו להעניק ללקוחות שלנו יותר גמישות, נוחות ושליטה טובה יותר על העסקאות שלהם. מערך הגבייה המאוחד שלנו משפר את יעילות תהליך הנפקת החשבונית והמיסוי ואת הדיוק שלו, בעוד שתכונת החשבונית המופצלת שלנו מאפשרת לפצל עסקאות לחשבוניות מרובות על בסיס אמות מידה שונות כגון סוג מוצר, תאריך אספקה או מיקום הלקוח

## 2.5 תנאים והתניות נוספים

שירותי Microsoft Unified Support מסופקים על סמך הדרישות המקדימות וההנחות שלהלן.

- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס מסופקים מרחוק למיקום/מיקומים של אנשי הקשר לתמיכה הייעודיים שלך. כל השירותים מסופקים מרחוק למיקומים שלך בארץ המפורטת בהזמנת העבודה, אלא אם צוין אחרת בכתב.
- שירותים ריאקטיביים בחבילת הבסיס ניתנים באנגלית, וכאשר הדבר זמין, ייתכן שיינתנו בשפתך. כל השירותים האחרים מסופקים בשפה המדוברת במיקום של שירותי Microsoft שמספק את השירותים או באנגלית, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.
- אנו מספקים תמיכה לכל הגרסאות של מוצרי התוכנה והשירותים המקוונים של Microsoft שפורסמו מסחרית וזמינים לציבור הרחב, אשר רכשת על בסיס רישומי הרישיון וההסכמים המוצהרים ו/או מזהה חשבון החיוב בנספח א' של הזמנת העבודה שלך ושמוזהים בתנאי המוצר המתפרסמים על-ידי Microsoft מעת לעת בדף <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר מחליף ש-Microsoft ציינה), למעט אם מוגדר אחרת בהזמנת עבודה, בנספח לתיאור Unified Enterprise Support Services זה, או מוחרג במפורש בפורטל לתמיכה המקוונת שלך הזמין בכתובת <http://serviceshub.microsoft.com>.
- לא מסופקת תמיכה עבור מוצרי קדם-הפצה או גרסאות ביתא של מוצרים, למעט אם צוין אחרת בנספח מצורף.
- כל השירותים, כולל שירותים נוספים כלשהם שנרכשו כחלק ובמהלך התקופה של הזמנת עבודה לתמיכה, יאבדו אם לא ינוצלו במהלך התקופה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא ירשמו מספיק משתתפים.
- נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו ייגשו רק למערכות שאושרו על-ידיך. כדי לנצל את הסיוע באמצעות חיבור מרחוק, עליך לספק לנו גישה מתאימה ואת הציוד הנדרש.
- שירותים מסוימים עשויים לחייב אותנו לאחסן את נתוני הלקוח, לעבד אותם ולגשת אליהם. כאשר נעשה זאת, נשתמש בטכנולוגיות שאושרו על-ידי Microsoft, שתואמות לתהליכים ולמדיניות ההגנה על הנתונים שלנו. אם אתה מבקש שנשתמש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft, אתה מבין ומסכים לכך שאתה נושא באחריות בלעדית ליושרה ולאבטחה של נתוני הלקוח שלך, וש-Microsoft אינה נושאת בחבות כלשהי ביחס לשימוש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft.
- אם אתה מבקש ביטול של שירות שתוכנן במועד מוקדם יותר, חלה חובה כי הביטול יבוצע 14 יום מראש לקבלת החזר מלא של השירות הנדון, כאשר הדבר רלוונטי.
- כל ביטול של שירות המבוצע בטווח שבין 6 ועד 13 יום לפני מועד השירות המתוכנן יהיה כרוך בעלות בשיעור של 50% מעלות השירות.
- כל ביטול המבוצע 5 ימים או פחות לפני מועד השירות המתוכנן יחוייב בעלות המלאה (100%) של השירות

- בעת רכישה של שירותים נוספים, אנו עשויים לחייב הכללה של ניהול אספקת שירותים במטרה לתאם את האספקה.
- אם הזמנת סוג אחד של שירות וברצונך להחליפו בשירות מסוג אחר, תוכל להעביר ערך שווה לשירות חלופי, כאשר הוא זמין וכאשר שינוי זה הוסכם עם משאב אספקת השירות שלך.
- ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים בארץ מגוריך. לקבלת פרטים, פנה למשאב אספקת השירות.
- אתה מסכים כי הקוד היחיד שאינו של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבבעלותך.
- השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבבעלותך או בבעלות Microsoft, או אספקה ישירה של שירותי תמיכה אחרים.
- כאשר Microsoft מספקת שירותים ריאקטיביים, היא אינה מספקת קוד מכל סוג שהוא, למעט קוד לדוגמה.
- אתה תישא בכל הסיכונים הכרוכים ביישום כל קוד המסופק על ידי Microsoft בעת ביצוע שירותי תמיכה, ואף תישא באחריות לכל בדיקה, בקרות, אבטחת איכות, ציוד משפטי, רגולטורי או ציוד לתקנים, כמו גם לתחזוקה, פריסה ולפרקטיקות אחרות הקשורות בקוד שאותו תעניק Microsoft במסגרת מתן שירותי התמיכה, כולם או חלקם, בסביבת Microsoft שלך, או בכל פריסה אחרת מכל סוג.
- ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
- ייתכן שהשירותים לא יסופקו ללקוחותיך.
- אם ישנה הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחייב סבירות.
- שירותי תמיכה של GitHub מסופקים על-ידי חברת GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר מנוגד המצוין בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub הזמינה בכתובת [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), וכן תוספת הגנת הנתונים ונספח האבטחה של GitHub, הזמינים בכתובת [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) יחולו על רכישתך את שירותי התמיכה של GitHub.
- אתה מסכים לכך שנהיה רשאים לשלוח לך מידע משתמשים לכתובת דוא"ל תקפה ופעילה של החברה, בכל הנוגע למוצרים ותכונות, זאת באמצעות חומר כגון עדכוני ביטחון, אגרות מידע, בלוגים, תדרכי ביטחון, עדכוני שירות ומסמכים דומים אחרים. לרשות המשתמשים שלך יעמוד מנגנון הולם כדי לוותר על קבלת עדכונים מסוגים אלה.
- ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצינו בנספחים הרלוונטיים.

## 2.6 תחומי האחריות שלך

- כאשר אתה ממלא את ההתחייבויות המפורטות להלן, נוסף על אלה המוגדרות בכל הנספחים הרלוונטיים, ההטבות עבור שירותי Microsoft Unified Support שלך ממוטבות במלואן. אי-ציות לאחד מתחומי האחריות הבאים עלול לגרור עיכובים בשירות:
- יוקצה לך מנהל שירותי תמיכה ייעודי שיהיה אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לאירועי תמיכה.
  - אם תרכוש שירותי תמיכה במדינות מרובות, תידרש להקצות מנהל שירותי תמיכה מוגדר עבור מיקום תמיכת המארח שלך, שיהיה אחראי להובלת הצוות המקומי שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים המקומיים שלך לשליחת בקשות לאירועי תמיכה אלינו. וייתכן שתידרש להקצות מנהל שירותי תמיכה מוגדר במיקומי תמיכה אחרים.
  - תוכל להקצות אנשי קשר מוגדרים לתמיכה ריאקטיבית, לפי הצורך, שיהיו אחראים ליצירת בקשות תמיכה דרך אתר האינטרנט לתמיכה של Microsoft או דרך הטלפון. ייתכן שגם מנהלי מערכות הענן עבור השירותים מבוססי-הענן שלך יוכלו לשלוח בקשות לתמיכה בענן דרך פורטלי התמיכה הרלוונטיים.
  - עבור בקשות לשירותי תמיכה מקוונת, מנהלי שירות ענן, הפועלים בשירותי הענן שלך, חייבים להעביר בקשות לקבלת תמיכה באמצעות פורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטי.
  - בעת שליחה של קריאת שירות, אנשי הקשר הייעודיים לתמיכה ריאקטיבית שלך צריכים להיות בעלי הבנה בסיסית של הבעיה ויכולת לשחזר אותה כדי לסייע ל-Microsoft לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. אנשי קשר אלה צריכים גם להכיר היטב את מוצרי Microsoft הנתמכים ואת סביבת Microsoft שלך, כדי לעזור בפתרון בעיות מערכת ולסייע ל-Microsoft לנתח ולפתור קריאות שירות.

- כאשר שולחים בקשה לקבלת שירות, יתכן שאיש הקשר שלך לתמיכה מגיבה יצטרך לבצע פעילויות של קביעת הבעיות ומציאת הפתרונות, כפי שהדבר יתבקש על ידינו. פעילויות אלה עשויות לכלול ביצוע מעקבי רשת, לכידת הודעות שגיאה, איסוף פרטי תצורה, שינוי תצורות המוצר, התקנת גרסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
- אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך השירותים שרכשת.
- אתה מסכים להודיע לנו על כל שינוי שיבוצע באנשי הקשר הייעודיים הנזכרים בהזמנת העבודה שלך.
- אתה נושא באחריות לגיבוי הנתונים שלך ולשחזור קבצים שאבדו או השתנו כתוצאה מכשלים קטסטרופליים. בנוסף, אתה נושא באחריות ליישום הנהלים הדרושים כדי להגן על התקינות והאבטחה של התוכנות והנתונים שלך.
- כאשר הדבר אפשרי, אתה מסכים להשיב לסקרי שביעות רצון הלקוח שאנו עשויים להעביר לך מעת לעת, בנוגע לשירותים.
- אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.
- ייתכן שתתבקש על-ידי משאב אספקת השירות לקחת על עצמך תחומי אחריות נוספים הספציפיים לשירות שרכשת.
- בעת שימוש בשירותי ענן במסגרת תמיכה זו, עליך לרכוש או להיות בעל מנוי תקף לתוכנית גלישה עבור השירות המקוון הרלוונטי.
- אתה מסכים לשלוח בקשות לשירותים פרואקטיביים ולשירותים ופתרונות מורחבים, בצירוף הנתונים הנדרשים או הרלוונטיים, לא יאוחר מ-60 יום לפני תאריך התפוגה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- אתה מסכים לספק לצוות אספקת השירות שלנו, שנדרש להיות באתר הלקוח, גישה סבירה לטלפון ולאינטרנט במהירות גבוהה, וגישה למערכות הפנימיות ולכלי האבחון שלך, לפי הצורך.

© Microsoft Corporation 2023. כל הזכויות שמורות. חל איסור מוחלט על כל שימוש או הפצה של חומרים אלה ללא אישור מפורש מאת Microsoft Corp.

Microsoft ו-Windows הם סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Microsoft Corporation בארה"ב ו/או במדינות אחרות.

שמות חברות ומוצרים אמיתיים המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם.