

# Microsoft Unified Enterprise Support Services Description (USSD)

ינואר 2025

# תוכן העניינים

3.....	1	אודות מסמך זה
4.....	2	שירותי הצלחה ותמיכה ללקוחות
4.....	2.1	כיצד לרכוש
5.....	2.2	הקצאת Flex
5.....	2.3	תיאור שירותי התמיכה המאוחדים של Microsoft Enterprise
13.....	2.4	שירותים קריטיים למשימה:
19.....	2.5	פתרונות משופרים
25.....	2.6	תוכנית רב-מדינית מאוחדת
25.....		מבוא
25.....		סקירה של מבנה התוכנית
26.....		תנאים והתניות נוספים לחוזה רב-מדינתי
26.....	2.7	תנאים והתניות נוספים
30.....		נספח א': טבלאות סוגי חומרה
36.....		נספח ב': שירותי ניהול הצלחה

## 1 אודות מסמך זה

תיאור שירותי התמיכה המאוחדים של Microsoft Enterprise מספק מידע על שירותי התמיכה הזמינים לרכישה מ-Microsoft. חשוב להכיר את תיאורי השירותים שאתה רוכש, כולל דרישות מוקדמות, הסתייגויות, מגבלות ואחריות הלקוח. השירותים שתרכוש יפורטו בהזמנת העבודה של Enterprise Services (הזמנת עבודה) או בהצהרת שירותים ישימה אחרת המפנה ומשלבת מסמך זה.

שים לב כי לא כל השירותים המפורטים במסמך זה זמינים ברחבי העולם. כדי לקבוע אילו שירותים זמינים לרכישה באזור שלך, אנא צור קשר עם נציג Microsoft שלך. השירותים הזמינים כפופים לשינוי.

## 2 שירותי הצלחה ותמיכה ללקוחות

שירותי התמיכה המאוחדים של Microsoft Enterprise (שירותי תמיכה) הם ערכת שירותי תמיכה מקיפה שיכולה לעזור לך להאיץ את המסע שלך לענן, לייעל את פתרונות ה-IT שלך ולנצל טכנולוגיה כדי לממש הזדמנויות עסקיות חדשות בכל שלב במחזור החיים של ה-IT. שירותי התמיכה שלנו מותאמים אישית לצרכים הספציפיים שלך ועוזרים לך להפיק את המרב מההשקעה שלך ב-Microsoft. שירותי התמיכה שלנו כוללים:

- **שירותים פרואקטיביים:** שירותים אלה מיועדים לשפר את בריאות תשתיות ה-IT והפעולות שלך.
- **שירותי ניהול הצלחה:** שירות זה מיועד להקל על תכנון והטמעה.
- **שירותי פתרון בעיות:** שירותים אלה מספקים פתרון בעיות מתועדף 24x7 כדי למזער זמן השבתה ולהבטיח תגובה מהירה.

### 2.1 כיצד לרכוש

שירותי תמיכה זמינים כחבילת בסיס, עם שירותים פרואקטיביים, שירותים קריטיים למשימה ופתרונות מורחבים הזמינים לרכישה תחת הסכם חבילת בסיס קיים המפורט בהזמנת העבודה של שירותי הארגון. הפרטים של כל חבילה מתוארים להלן:

- **חבילת בסיס:** חבילה זו כוללת את שירותי התמיכה הליבה שלנו.
- **שירותים פרואקטיביים:** אלה כוללים שירותי תמיכה נוספים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס לפי הצורך.
- **שירותים קריטיים למשימה:** שילוב של שירותים פרואקטיביים וריאקטיביים המכסים עומס עבודה ספציפי, אירוע או מוצר של Microsoft שניתן להוסיף לחבילת הבסיס לפי הצורך.
- **פתרונות משופרים:** אלה כוללים חוויות ופתרונות תמיכה מעמיקים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס לפי הצורך.

שים לב כי השירותים הזמינים לרכישה במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים מפורטים בהזמנת העבודה של Enterprise Services. אם יש לך שאלות לגבי אילו שירותים זמינים לרכישה, אנא צור קשר עם נציג Microsoft שלך.

### טבלה 1 - הגדרות שירותי תמיכה

פריט	הגדרה
<b>חבילת בסיס</b>	שילוב של שירותי ניהול פרואקטיבי, תגובתי, הצלחה ואספקה התומכים במוצרי Microsoft ו/או שירותים מקוונים הנמצאים בשימוש בארגון שלך.
<b>שירותים פרואקטיביים</b>	שירותי תמיכה נוספים, לרבות שירותים פרואקטיביים, זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לכל אורך הסעיף הנוכחי.
<b>שירותים קריטיים למשימה:</b>	שילוב של שירותים פרואקטיביים וריאקטיביים, המכסים עומס עבודה ספציפי, אירוע או מוצר של Microsoft או מערכת IT של הלקוח, זמינים להוספה לחבילת התמיכה הבסיסית שלך במהלך תקופת הזמנת העבודה שלך ומיוצגים גם באמצעות "+" לאורך סעיף זה.

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.

## פתרונות משופרים

<p>התוכנית הרב-מדינתית לתמיכה מאוחדת מספקת אפשרויות בהפצה ובהתקשרות של שירותים במיקומים הרצויים, כמתואר בהזמנת העבודה (או הזמנות העבודה). למידע נוסף על התוכנית הרב-מדינתית, יש לעיין בסעיף 2.6.</p>	<p><b>תוכנית רב-מדינתית</b></p>
--	---------------------------------

## 2.2 הקצאת Flex

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. נציג Microsoft שלך יספק פרטים נוספים על אופן החלת ההקצאת Flex על ההסכם שלך.

התנאים הבאים חלים על הקצאת מענק ה-Flex שלך:

- **התנאים הבאים חלים על הקצאת ה-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.
- **הקצאה שנתית:** מענק Flex מוקצה על בסיס שנתי, ויש להשתמש בכל השירותים שעליהם יושם מענק Flex במהלך התקופה השנתית הרלוונטית.
- **שירותי ניהול הצלחה:** מענק Flex אינו יכול לשמש עבור שירותי ניהול אספקת שירותים, כמוגדר במסמך זה.
- **החלפת שירותים:** אם הזמנת סוג אחד של שירות עם הקצאת Flex ומעוניין להחליף אותו בסוג אחר של שירות, תוכל להחיל ערך שווה לשירות חלופי כאשר זמין ומוסכם עם משאב אספקת השירות שלך.
- **מועד אחרון להקצאה:** יש להקצות את כל ההקצאה הגמישה הזמינה עד מועד ביצוע החוזה, אחרת היא תבטל.

## 2.3 תיאור שירותי התמיכה המאוחדים של Microsoft Enterprise

סעיף זה מתאר את הפריטים המשולבים יחד כדי ליצור את חבילת שירותי התמיכה שלך. בנוסף, ציינו שירותים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס שלך או במהלך תקופת ההסכם. חלק מחבילת הבסיס שלך כולל הקצאה גמישה לשימוש להוספת שירותים פרואקטיביים (מסומנים ב- "+"), שירות, שירותי פתרונות משופרים ו/או שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית לחבילת הבסיס שלך השירותים הכלולים בחבילת הבסיס מסומנים באמצעות " ✓ " לאורך הסעיף הנוכחי. שירותי התמיכה שלנו כוללים:

- **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.

## 2- סוגים של שירותי תכנון

תכנון	סוגים של שירותי תכנון
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>הוכחת רעיון:</b> 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.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>שירותי ארכיטקטורה:</b> 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 לנהגים ארכיטקטוניים מיטביים. תהליך זה נועד ליצור תכנון פתרון טכני, העולה בקנה אחד עם היעדים והמטרות המוצהרים, והוא משמש כמסמך סימוכין קריטי לשלב פריסת הייצור.</li> </ul>

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

### שירותי הטמעה

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

## 3- סוגים של שירותי תכנון

תכנון	סוגים של שירותי הטמעה
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>שירותים לקליטת משתמשים חדשים:</b> ספק סיוע לטווח קצר בפריסה, הגירה, שדרוג או פיתוח תכונות. שירות זה כולל בין היתר עזרה בתכנון ואימות של עומסי עבודה של הוכחת רעיון או ייצור באמצעות מוצרי Microsoft.</li> </ul>

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

### שירותי תחזוקה

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

## 4- סוגים של שירותי תחזוקה

תכנון	סוגים של שירותי תחזוקה
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>הערכה לפי דרישה:</b> גישה לפלטפורמת הערכות מקוונת, אוטומטית, בשירות עצמי, שמשתמשת בניתוחי 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 הערכה 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</li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותי תחזוקה
	<p>גם הם לסייע עם ניתוח הנתונים ותיעודף ההמלצות לתיקון, לפי הסכם השירותים שלך. ייתכן שהערכות באתר הלקוח לא יהיו זמינות בכל האזורים הגיאוגרפיים.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>תוכנית הערכה:</b>                      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 שיכלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לכך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.</p> </li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>הערכה לא מקוונת:</b>                      שירות 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.</p> </li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>ניטור פרואקטיבי:</b>                      אספקת כלי ניטור לפעולות טכניות והמלצות לכוונון תהליכי ניהול אירועים של השרת. שירות זה מסייע לך ליצור מטריצות אירועים, לבצע סקירות של אירועים משמעותיים, וליצור תוכנית עבור צוות הנדסי קבוע.</p> </li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>תוכניות תפעול פרואקטיביות (POP):</b>                      שירות סקירה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, באמצעות איסוף נתונים מרחוק. סקירה זו מבוצעת באתר הלקוח או מרחוק על-ידי משאב של Microsoft.</p> </li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service):</b>                      שירות הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיית Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו כדי ליצור דוח ממצאים המכיל המלצות לתיקון. שירות זה זמין לאספקה באתר הלקוח או מרחוק.</p> </li> </ul>

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

**שירותי מיטוב**

שירותי מיטוב מטרתם לעזור ללקוחות להשיג את הניצול האופטימלי של ההשקעה בטכנולוגיה שלהם. שירותים אלה עשויים לכלול ניהול מרחוק של שירותי ענן, ממטבים את הטמעת יכולות המוצרים של Microsoft על-ידי משתמשי קצה, ומבטיחים אבטחה ושמירה על זהות איתנות.

**5- סוגים של שירותי תכנון**

תכנון	סוגים של שירותי אופטימיזציה
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שירותי הטמעה:</b>                      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 Microsoft, התומכים בתוכנית ההטמעה שלהם.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שירותים המתמקדים בפיתוח:</b>                      שירות לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן. שירותי התמיכה כוללים:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>הערכת יכולות DevOps:</b> הערכה המסייעת ללקוחות להבין יכולות נוכחיות לאורך כל מחזור החיים של שחרור תוכנה ולזהות במהירות הזדמנויות לשיפור בהתבסס על שיטות העבודה של Microsoft DevOps.</li> <li>○ <b>תמיכה וסיוע בפיתוח:</b> 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. היא נמכרת ככמות של שעות המפורטות בהזמנת העבודה שלך.</li> <li>○ <b>ייעוץ פלטפורמת מפתחים:</b> מספק הדרכה כדי לסייע בניצול הפוטנציאל המלא של פלטפורמת המפתחים של Microsoft, האצת מהירות המפתחים, אימוץ ענן וטרנספורמציה דיגיטלית. זה נמכר ככמות של שעות המפורטות בהזמנת העבודה שלך.</li> </ul> </li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ניהול שירותי IT:</b>                      שירותי ניהול שירותי ה-IT המודרניים שלנו נועדו לעזור לך לפתח את סביבת ה-IT הישנה שלך באמצעות גישות ניהול שירות מודרניות המאפשרות חדשנות, גמישות, איכות ושיפורי עלויות תפעוליות. שירותים אלה עשויים להיות מסופקים באמצעות מפגשי ייעוץ או סדנאות מרחוק או באתר כדי לסייע להבטיח שתהליכי הניטור, ניהול התקריות או דלפק השירות שלך מותאמים לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן בעת העברת אפליקציה או שירות לענן. שירותי ניהול שירותי IT עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף ועשוי להיות מוגדר בנפרד ומאוזכר בהזמנת העבודה.</li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותי אופטימיזציה
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>שירותי אבטחה:</b> תיק פתרונות האבטחה של Microsoft 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.</li> </ul>

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

### שירותי הוראה

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

### 6- סוגים של שירותי תכנון

תכנון	סוגים של שירותי חינוך
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>הדרכה לפי דרישה:</b> גישה לאוסף של חומרי הדרכה מקוונים ומעבדות מקוונות מתוך פלטפורמה דיגיטלית של ספריית סדנאות שפותחה על-ידי Microsoft.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>שידורי אינטרנט:</b> גישה למפגשי חינוך חיים באירוח Microsoft במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft ומועברים מרחוק דרך האינטרנט.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>האקדונים:</b> שירות זה מקל על למידת דרכים חדשניות בהן לקוחות יכולים לנצל את טכנולוגיית Microsoft שלהם כדי להתמודד ביעילות עם אתגרי העסקים הספציפיים שלהם. זה מושג באמצעות שירותים אינטראקטיביים מבוססי פעילות המשתמשים בתרחישים מהעולם האמיתי או ספציפיים ללקוח. שירותים אלה מעודדים לקוחות לעסוק בשיתוף פעולה מהיר ואיטרטיבי עם מומחי טכנולוגיה כדי למצוא פתרונות יצירתיים לצורכיהם.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>תדרכים לעדכון טכני</b> תדרכים חוזרים, שבעת צריכת כל גרסה, מעדכנים את הלקוחות לגבי התוספות האחרונות והשינויים הצפויים ביישומי הענן שלהם, ומאפשרים להם להשתמש ביכולות חדשות כדי להיות יצרניים יותר או להסיר חסמים להרחבת השימוש הנוכחי לכל המשתמשים. מועבר מרחוק על ידי מהנדס Microsoft.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Chalk Talks:</b> אלה הן בדרך כלל סדנאות אינטראקטיביות בנות יום אחד המכסות נושאי מוצרים ותמיכה הניתנים בפורמט של הרצאה והדגמה. הם מועברים בשידור חי על ידי משאב Microsoft באופן אישי או מקוון.</li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותי חינוך
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>סדנאות:</b> 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. שים לב שייטכן שהסדנאות יוקלטו לאחר מתן הודעה מתאימה והסכמה (ועבור אזורים מסוימים, עם אישור בכתב מפורש נוסף). ראה תנאים והתניות נוספים</li> </ul>

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

**שירותים פרואקטיביים נוספים**

**7- סוגים של שירותי תכנון**

תכנון	סוגים נוספים של שירותים פרואקטיביים
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית (שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך):</b> שירות 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.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>יעץ טכנולוגיית תמיכה:</b> שירות הערכת הטכנולוגיה המותאם אישית שלנו תומך ביעדים העסקיים של הלקוחות, כולל אך לא מוגבל לאופטימיזציה של עומס עבודה, אימוץ או יכולת תמיכה. הוא מועבר על ידי משאב של Microsoft ויכול לכלול תוכנית והדרכה טכנית המותאמים לסביבת הלקוח וליעדים העסקיים.</li> </ul>

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**8- סוגים של שירותי תכנון**

תכנון	פעולות פרואקטיביות אחרות
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>נקודות זכות פרואקטיביות:</b> 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.</li> </ul>

**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.

**9 – סוגים של שירותי תכנון**

תכנון	סוגים של שירותים ריאקטיביים
✓	<p><b>• תמיכה באמצעות ייעוץ:</b></p> <p>גש לעזרה או הדרכה לגבי ההגדרה או היישום האופטימליים של רכיבי טכנולוגיה ספציפיים של Microsoft.</p> <p>תמיכה באמצעות ייעוץ שלנו מספקת ייעוץ, הכוונה ותובנות לגבי שיטות עבודה מומלצות למינוף רכיבי טכנולוגיה של Microsoft, ועוזרת לך להימנע משגיאות תצורה נפוצות ולשפר את הביצועים של הרכיבים והשירותים שלך. תמיכה באמצעות ייעוץ שלנו לא יקיפו עיצוב אדריכלי, פיתוח פתרונות או התאמות מותאמות אישית. שירות זה זמין באמצעות דוא"ל, צ'אט או טלפון עם מאמרי הסבר ומועבר במאמץ סביר.</p> <p>תמיכה באמצעות ייעוץ מוגבלת ל-6 שעות למקרה.</p>
✓	<p><b>• תמיכה בפתרון בעיות:</b></p> <p>שירותי תמיכה לפתרון בעיות מיועדים לעזור לך לפתור בעיות ספציפיות, הודעות שגיאה או פונקציונליות שאינה פועלת כמתוכנן עבור מוצרי Microsoft.</p> <p>כדי לגשת לשירותים אלה, עליך ליצור בקשת אירוע. תוכל ליזום אירוע באמצעות טלפון או על ידי הגשת בקשה באמצעות האינטרנט. יש לשים לב שבקשות תמיכה לשירותים ומוצרים שאינם מכוסים על ידי פורטל התמיכה הרלוונטי של שירות מקוון מנוהלות בפורטל המקוון של Microsoft Services והן כפופות לרמות החומרה שמפורטות בנספח א'.</p> <p>דרגת החומרה של האירוע תקבע את רמת התגובה במסגרת Microsoft, את אומדן זמני התגובה הראשונית ואת תחומי האחריות החלים עליך. אתה נושא באחריות לפירוט ההשפעה העסקית על הארגון שלך, תוך התייעצות עמנו, Microsofti תקצה את דרגת החומרה המתאימה. באפשרותך לבקש לשנות את דרגת החומרה במהלך תקופת הטיפול באירוע, במקרה שההשפעה העסקית מחייבת זאת.</p> <p>תמיכה באמצעות ייעוץ שלנו מספקת ייעוץ, הכוונה ותובנות לגבי שיטות עבודה מומלצות למינוף רכיבי טכנולוגיה של Microsoft, ועוזרת לך להימנע משגיאות תצורה נפוצות ולשפר את הביצועים של הרכיבים והשירותים שלך. תמיכה באמצעות ייעוץ שלנו לא יקיפו עיצוב אדריכלי, פיתוח פתרונות או התאמות מותאמות אישית. שירות זה זמין באמצעות דוא"ל, צ'אט או טלפון עם מאמרי הסבר ומועבר במאמץ סביר.</p> <p>לבקשתך, אנו עשויים לשתף פעולה עם ספקי טכנולוגיה של צד שלישי כדי לסייע בפתרון בעיות ביכולת פעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים. עם זאת, באחריות הצד השלישי לתמוך במוצר שלו.</p> <p>המונח "תגובה לקריאה הראשונה" מוגדר כיצירת הקשר הראשונית שאינה אוטומטית באמצעות טלפון או דוא"ל. הגדרות של דרגת חומרה וזמני התגובה הראשונית המוערכים של Microsoft מפורטים בטבלאות התגובה לאירועים שלהלן.</p> <p><b>*אנא עיין בטבלת סוגי החומרה לאירועי תמיכה תגובתית בנספח א' למידע נוסף</b></p>

תכנון	סוגים של שירותים ריאקטיביים
✓	<p><b>ניהול תמיכה ריאקטיבית:</b></p> <p>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.</p> <p>למידע נוסף על רמות חומרת אירועים, יש לעיין בטבלאות התגובה לאירועים בנספח א'. לאירועים בחומרה C, השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה למשאב Microsoft שיכול גם לספק עדכוני הסלמה לפי בקשה. לאירועים בדרגת חומרה 1-A, מופעל תהליך הסלמה משופר והוא מבוצע אוטומטית. בשלב זה, משאב Microsoft שהוקצה מקבל אחריות להבטחת התקדמות טכנית מתמשכת על ידי מתן עדכונים שוטפים ותוכנית פעולה.</p> <p>עבור כיסוי מורחב מעבר לשעות העבודה, באפשרותך לרכוש שעות ניהול תמיכה ריאקטיבית נוספות.</p>
+	<p><b>ניתוח סיבות בסיס:</b></p> <p>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 מסוימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו.</p>
+	<p><b>תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית:</b></p> <p>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.</p>

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

**שירותי ניהול הצלחה.**

**טבלה 10 - שירותי ניהול הצלחה**

תכנון	שירותי ניהול הצלחה.
✓	<p><b>שירותי ניהול הצלחה:</b> ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, אלא אם כן נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך. שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל חשבונות הצלחת לקוח ייעודי. משאבים אלה יפעלו מרחוק או באתר הלקוח.</p> <p><b>אנא עיין בנספח ב' למציאת מידע נוסף על שירותי ניהול הצלחה והתוצאות.</b></p>

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

**2.4 שירותים קריטיים למשימה:**

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.

**טבלה 11 - שירותים קריטיים למשימה**

תכנון	שירות
+	<p><b>• שירותים קריטיים למשימה לפלטפורמת Azure ("MCS for Azure Platform") ושירותים קריטיים למשימה לפלטפורמת Azure Plus ("MCS for Azure Platform Plus"); נקרא בעבר "Azure Engineering Direct" (AED):</b></p> <p><b>סקירה וטווח הכיסוי</b></p> <p>שירותים קריטיים למשימה לפלטפורמת Azure, (להלן "MCS for Azure Platform", ושירותים קריטיים למשימה לפלטפורמת Azure Plus, (להלן "MCS for Azure Platform Plus", מספקים תמיכה מורחבת לסביבת הייצור של Microsoft Azure של הלקוח, שכוללת גישה מתועדפת ישירות לצוות ההנדסה של שירותי Azure.</p> <p>מטרת MCS for Azure Platform Plus-ו MCS for Azure Platform היא להאיץ את הפקת הערך של הלקוח משירותי Azure הרשומים באמצעות אוסף הכישורים הטכני החזק של צוות MCS for Azure Platform, ידע מעמיק על הלקוח והיכולת לערב את ארגון ההנדסה העיקרי של Azure. באופן זה יתאפשר ל-MCS for Azure Platform ול-MCS for Azure Platform Plus לתמוך בלקוח במסגרת ההנדסית ולספק חוויה מותאמת אישית כדי לספק את צרכיו העסקיים הטכניים בצורה טובה יותר.</p> <p>שירות תמיכה מורחב זה יהיה זמין רק בעבור כל מוצרי Microsoft Azure עם רישיון תקף, הנמצאים בתפוצה מסחרית והזמינים בשוק הרחב, כמו גם למינורי 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 ובמינורים אלו לא ייכללו מוצרים ומינורים שנרכשו על ידי כל צד שאינו שלוחה של הלקוח בתאריך תחילת התמיכה, שייקראו להלן "מינורים רשומים".</p> <p>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 כדון, שהופצו מסחרית והזמינים לציבור, וכן מינורי Azure על שירותי ענן, הנקובים בנספח א' של הזמנת העבודה (ביחד, "הוצאה מוערכת על המוצר") כדי לחשב את העמלות של שירותים קריטיים למשימה Microsoft Unified שישלם הלקוח עבור תקופת התמיכה כהגדרתה בהזמנת העבודה של הלקוח.</p> <p>אם הוצאות המוצר המוערכות של הלקוח בעת ביצוע החוזה שוות או עולות על \$60,000,000 (שישים מיליון דולר) או אם הלקוח בוחר לשלם את מחיר הרצפה של התכונות המורחבות כמפורט בהזמנת העבודה, הלקוח זכאי במהלך כל תקופת החוזה לכל התכונות המפורטות בסעיפים "תכונות המסופקות לכל לקוחות MCS for Azure Platform Plus-ו MCS for Azure Platform" וכן "MCS for Azure Platform Plus Customers". כל שאר הלקוחות זכאים רק לתכונות המפורטות בסעיף "תכונות המסופקות לכל לקוחות MCS for Azure Platform Plus-ו Platform".</p> <p><b>קליטה ומוצרים הכלולים בהיקף</b></p>

תכנון	שירות
	<p>                     MCS for Azure Platform יעבוד עם הלקוח ומנהל חשבון הצלחת הלקוח (CSAM) של הלקוח במהלך שישים (60) הימים הראשונים של הזמנת העבודה כדי לקלוט את המינויים הרשומים של הלקוח. מסמכי הקליטה הראשונים של הלקוח חייבים להיות מלאים לחלוטין על ידי הלקוח בשיתוף עם ה-CSAM המוקצה ללקוח תוך ארבעה עשר ימים מביצוע החוזה כדי שהקליטה והגילוי יתחילו בזמן וכדי שהלקוח יקבל את יכולות ה-MCS for Azure Platform הריאקטיביות "תגובת מומחה מהירה" ו"ניהול אירועים משופר" כמתואר להלן.                 </p> <p>                     הפעילויות במהלך שישים הימים הראשונים מוגבלות אחרת לקליטה וגילוי כדי לבנות ידע על צרכי העסק והטכנולוגיה של הלקוח. כדי לאפשר לצוות MCS for Azure Platform 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.                 </p> <p>                     טכנולוגיות שאינן בתחום השירות לתמיכה משופרת זו כוללות, אך אינן מוגבלות ל- US Gov Azure , Azure Stack , Azure Media Services , Azure China Cloud ("Mooncake") , Clouds , Test base for M365 , Universal Print , GitHub AE , Azure StorSimple , Azure Maps , Billing ו- Microsoft Mesh.                 </p> <p> <b>תכונות שמסופקות לכל לקוחות MCS for Azure Platform ו-MCS for Azure Platform Plus:</b> </p> <p> <b>פתרון אירועים מואץ:</b> המטרה של יכולות אלה היא להאיץ את זמן הפתרון ולשפר את חוויית הלקוח עבור אירועי Azure של הלקוח. פלטפורמת MCS for Azure Platform תיתן עדיפות ותקדם את צרכי הלקוח הדחופים בהנדסת מוצר על מנת לתעדף תיקונים ולהאיץ אימוץ.                 </p> <p> <b>תגובת מומחה מהירה.</b> יכולת זו מספקת תמיכה ריאקטיבית משופרת מואצת לרכיבי Microsoft Azure של הלקוח על ידי ניתוב מהיר של אירועים במצבים קריטיים לתגובה מהירה ותעדוף על ידי מהנדסי תמיכה של MCS for Azure Platform עם מומחיות בשירותי ענן וטיפול ממוקד בהפחתת זמן לצמצום נזק. מהנדסי תמיכה אלה יעריכו ויקבעו אם נדרשים משאבים טכניים נוספים לפתרון אירוע שמשפיע אך ורק על המינויים הרשומים של הלקוח, ואם הדבר יידרש, יעבירו את הנושא הלאה ל-MCS for Azure Platform ויערבו צוותי הנדסה מתאימים נוספים בתוך קבוצת המוצר, כפי שיידרש, למתן סיוע מידי להתמודדות עם האירוע. אירועי Azure בחומרה B ו-C של הלקוח מנותבים גם ישירות למהנדסי התמיכה של MCS for Azure Platform לפתרון מהיר יותר על ידי מומחי Azure. כדי לקבל שירותים אלה, הלקוח חייב להגיש אירוע תמיכה בפתרון בעיות (PRS) דרך פורטל שירות הענן המתאים או בטלפון או בצ'אט. אנא עיינו בטבלה בנספח A להגדרות החומרה וזמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות עבור רכיבי Azure של הלקוח. זמנים אלה גוברים על כל זמני תגובת תמיכה צפויים של חבילת הבסיס.                 </p> <p> <b>ניהול משברים משופר:</b> שירות ניהול האירועים המשופר זמין 24/7/365 לכל בקשות תמיכה בפתרון בעיות של MCS for Azure Platform בחומרה 1 או חומרה A. משאבים אלה מוקצים בנוסף למשאבי הפתרון הטכני ואחראים על פיקוח על כל אירועי התמיכה במצבים קריטיים של לקוחות MCS for Azure Platform כדי להוביל לפתרון מהיר ואיכות גבוהה של מתן תמיכה. משאבי צוות ניהול האירועים המשופר יבטיחו התקדמות מתמשכת על ידי מתן עדכוני סטטוס והסלמה תכופים ותוכנית פעולה ללקוח.                 </p> <p> <b>ניהול משברים בהנהגת הנדסה.</b> כאשר מהנדסי התמיכה של MCS for Azure Platform מסלימים אירוע ישירות לצוותי ההנדסה של MCS for Azure Platform, משאבים אלו יהיו זמינים מסביב לשעון על מנת לאפשר זמן מהיר יותר לצמצום נזק. MCS for Azure Platform משתף פעולה עם צוותי שירות של Azure כדי לאפשר מעורבות מהירה יותר של מומחי נושא                 </p>

תכנון	שירות
	<p>מתאם עם משאבי ניהול האירועים המשופר כדי לספק ללקוח תקשורת וניהול משברים מעודכנים. מהנדסי התמיכה של MCS for Azure Platform עשויים להסלים אירועים ל-MCS for Azure Platform שנמצאים בהיקף הסכם ה-MCS for Azure Platform.</p> <p><u>נציגות בהנדסת MCS for Azure Platform.</u> יצור קשר עם צוות תפעול הענן של הלקוח לקידום תוצאות חיוביות בפרויקטים במסגרת המינויים הרשומים, על בסיס הבנה של טביעת הרגל שלהם במערכת Azure כדי להסיר חסימות מלקוחות ולהניע זמן קצר יותר לצמצום נזק.</p> <p><u>ארגון ניהול בעיות.</u> MCS for Azure Platform יעבוד עם הלקוח ועם צוותי השירות של Azure כדי למנוע חזרה של אירועי לקוח קריטיים באמצעות פריטי תיקון ממוקדים, שמשפרים את גמישות תשתית הלקוח ואת יציבות פלטפורמת Azure עם המטרה של חוויית מעגל סגור. MCS for Azure Platform מרחיב את שירות ניתוח סיבת השורש (RCA) המתואר לעיל. אם הדבר מבוקש במפורש עד שבעה (7) ימים קלנדריים ממועד סגירת האירוע, צוות MCS for Azure Platform יבצע 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. ניתוחי RCA זמינים רק על פי בקשה דרך מהנדס ה-MCS for Azure Platform המותאם ללקוח לאירועים משפיעים על הייצור בחומרה 1 וחומרה A. RCA יסופקו בתוך עשרה (10) ימי עסקים ממועד הבקשה או מצמצום הנזק של האירוע, לפי המאוחר מביניהם.</p> <p><b>האצת תוצאה עסקית:</b> 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).</p> <p><u>אספקת תוכניות פרואקטיביות לשיפור השירות.</u> MCS for Azure Platform יעבדו יחד עם הלקוח על הטיפול באתגרים שוטפים של הלקוח על ידי ניתוח מגמות שמופיעות, 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.</p> <p><u>תמיכה בפרויקטי אימוץ Azure קריטיים של הלקוח:</u> MCS for Azure Platform ישתפו פעולה עם תפקידים אחרים של Microsoft המותאמים ללקוח וצוותי הנדסת Azure כדי להאיץ את מימוש הערך בכל המינויים הרשומים ולהבטיח שפרויקטי אימוץ Azure הקריטיים של הלקוח יושקו כמתוכנן על ידי עבודה למזעור הזמן לעירוב מומחי נושא Azure מתאימים, להסיר חסמים הנדסיים היכן שאפשר, ולהפחית את הזמן עד לצמצום הנזק באירועים שהוסלמו.</p> <p><u>הובלת תובנות לפעולה והעמקת הכרת הלקוח והמומחיות לרוחב צוותי האספקה של Azure.</u> בכל המנויים הרשומים, MCS for Azure Platform ידריך את צוותי מתן התמיכה והמוצר של Azure על צרכי העסק והטכנולוגיה של הלקוח כדי לאפשר חוויה מותאמת אישית, במטרה לעמוד בדרישות העסקיות שלהם, להוביל לצמצום נזק מהיר יותר של אירועים, ולשפר את חוויית התמיכה הכוללת של Azure של הלקוח.</p> <p><u>תשומת ייעוץ של הלקוח.</u> 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 MCS for Azure Platform, צוות CXP יקיים דו-שיח עם ארגון הלקוח באמצעות מנהל חשבונות הצלחת הלקוח הממונה כדי להגדיר ערוצי תקשורת.</p>

תכנון	שירות
	<p><b>תכונות MCS for Azure Platform Plus:</b> תכונות אלה מוגבלות ללקוחות MCS for Azure Platform Plus כפי שהוגדרו לעיל. רק לקוחות העומדים בהגדרה זו ומצוינים ככאלה בהזמנת העבודה של הלקוח זכאים לקבל תכונות אלה.</p> <p><b>ניטור פלטפורמה:</b> MCS for Azure Platform Plus מנצל את הידע על טביעת הרגל של Azure של הלקוח וטלמטריה פנימית מ-30 שירותי Azure כדי להגדיר ניטורים עם ספי סף ספציפיים שקשורים לקיבולת, ביצועים (כגון זמן תגובה), קישוריות (כגון שגיאות אימות), או זמינות. ייתכן שחלק משירותי Azure יוחרגו; הלקוח יכול לבקש רשימה של השירותים המכוסים ממנהל חשבון הצלחת הלקוח (CSAM) שלו או מצוות MCS for Azure Platform Plus במהלך הקליטה. MCS for Azure Platform Plus יכסה עד שבעה (7) 'תרחישי ניטור' מוסכמים הדדית, המוגדרים כמערך של משאבי Azure המניעים פעולה ספציפית. הצגים וערכי הסף המוגדרים ממנפים את הטלמטריה הסודית של Microsoft Azure והלקוח לא ישותף בהם או ייחשף אליהם. תרחישים אלה יוגדרו במהלך תקופת הקליטה של 60 ימים של MCS for Azure Platform Plus. הלקוח חייב להשתתף באופן מלא בתהליך ההגדרה ולספק את כל החומרים המבוקשים בתוך 30 הימים הראשונים לאחר ביצוע ההסכם. צגים יהיו מוכנים לבדיקה בתוך 30 יום ממועד סיום תקופת הקליטה. לאחר שהבדיקה של הניטורים הושלמה ו-Microsoft מודיעה ללקוח שהניטורים פעילים, MCS for Azure Platform Plus מספק כיסוי 24/7 כדי להגיב ולמיין כל ניטור שהופעל על בסיס הסף שנקבע על ידי Microsoft באמצעות תכונת "ניהול משברים בהובלת הנדסה" הכלולה, כפי שהוגדרה לעיל. אם הלקוח לא יצר מקרה תמיכה לבעיה שזוהתה, אז צוות MCS for Azure Platform Plus יבקש מהלקוח ליצור מקרה תמיכה כדי לסייע במאמצי צמצום הנזק.</p> <p><b>טיפול בשיבושי פלטפורמה:</b> במהלך הפסקת שירות מוכרזת של Azure, המוגדרת כהפסקת שירות המשפיעה על מספר לקוחות ומוכרזת כהפסקת שירות בפורטל Azure, MCS for Azure Platform Plus יספק תקשורת מותאמת אישית לאנשי קשר מזוהים מראש של הלקוח כדי לעדכן אותם במצב ולספק פרטים על הדרך שהפסקת השירות עשויה להשפיע עליהם כשהם זמינים. לבקשת הלקוח, MCS for Azure Platform Plus יעבוד עם הלקוח על מאמצי צמצום נזק עצמי, כגון מעבר לאזור זמינות אחר אם מתאים.</p> <p><b>תמיכת Know-Myself גלובאלית לניהול משבר הנדסי:</b> כיסוי גלובלי מורחב מותאם ללקוח עבור תכונת "ניהול משברים הנדסי" המוגדרת בסעיף לעיל מסופק כדי לאפשר חוויה מותאמת אישית ועקבית יותר מעבר לשעות העבודה העיקריות. ניתן להרחיב חוויה משופרת זו לתכונות אחרות לפי הצורך. "Know-me" מוגדר כידע על ההקשר העסקי של הלקוח וסביבתו, במטרה לקדם צמצום נזק מהיר יותר ושיפור חוויית Azure הכוללת של הלקוח.</p> <p><b>דרישות מוקדמות והנחות</b></p> <p>בנוסף לדרישות המוקדמות וההנחות המפורטות בהזמנת העבודה של הלקוח, מתן השירותים של Microsoft מבוסס על הדרישות המוקדמות וההנחות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ביצועי Microsoft של שירותי MCS for Azure Platform Plus או MCS for Azure Platform Plus תלויים בשיתוף הפעולה, ההשתתפות הפעילה והשלמה בזמן מצד הלקוח של תחומי האחריות שהוקצו.</li> <li>○ הלקוח ישמור על תוכנית שירות תמיכה ארגונית פעילה של Microsoft לאורך כל תקופת הסכם MCS for Azure Platform Plus או MCS for Azure Platform Plus שלו.</li> </ul> <p><b>תכונות ואספקת שירות</b></p>

תכנון	שירות
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ כל התכונות זמינות בשפה האנגלית בלבד. אין אפשרות למסירה על ידי משאבים מוגבלים לאזור, דרישת אזרחות, או משאבי מסירה מסווגים.</li> <li>○ למעט אם הוסכם אחרת בכתב, האספקה תהיה מרחוק. אם ישנה הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, Microsoft תחייב את הלקוח בגין הוצאות נסיעות ומחיייה סבירות.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>מגבלות וחריגות שירות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ הכיסוי של MCS for Azure Platform Plus-I MCS for Azure Platform אינו מתרחב לכל טכנולוגיה מקומית, מכשיר משתמש, תוכנת לקוח של Microsoft או טכנולוגיית זהות ואימות.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ציות והיקף שירות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ זכותו של הלקוח לקבל שירות MCS for Azure Platform או MCS for Azure Platform Plus, כפי שמתואר, בכפוף לעמידה בתנאים ובהתניות בהזמנת העבודה ובתיאור שירותים זה.</li> <li>○ שירותי MCS for Azure Platform Plus-I MCS for Azure Platform מיועדים לתמוך בשימוש של הלקוח במינויים הרשומים. Microsoft תספק שירותים אלה אך ורק למטרותיו העסקיות הפנימיות של הלקוח. Microsoft לא תספק שירותים אלה ללקוחות של הלקוח.</li> <li>○ AED לא תעניק תמיכה לכל קוד שאינו קוד Microsoft, או לכל קוד שהותאם על ידי Microsoft, הלקוח או על ידי ספק צד שלישי.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שירותים קריטיים למשימה ל-Azure Workload ("MCS for Azure Workload") ושירותים קריטיים למשימה ל-Azure Workload Plus ("MCS for Azure Workload Plus")</b></li> </ul> <p>מספק רמה מוגברת של שירותי תמיכה עבור מערך מוגדר של מוצרי Microsoft ושירותים מקוונים המהווים חלק מהפתרון הקריטי למשימה שלך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה שלך. פתרון קריטי למשימה הוא יישום, תהליך או רכיב שהוא חיוני לפעילות העסק שלך. השירותים מציעים תוכניות מקיפות של שירותי תמיכה הזמינים תמורת תשלום נוסף ומוגדרים בנספח המוזכר בהזמנת העבודה שלך.</p> <p>כדי לקבל שירותים הקשורים לשירותים קריטיים למשימה אלה, עליך לשמור על הסכם שירותי תמיכה מאוחדת פעיל. אם הסכם שירותי התמיכה המאוחדת שלך פג או מבטל, השירותים הקשורים לשירותים קריטיים למשימה אלה יבוטלו גם הם באותו תאריך.</p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שירותים קריטיים למשימה ל-Azure Events ("MCS for Azure Events"); נקראו בעבר "Microsoft Azure Event Management (AEM)":</b></li> </ul> <p>שירותים קריטיים למשימה ל-Azure Events, (להלן "Azure Events", מספקים תמיכה משופרת ללקוחות במהלך אירועים עסקיים קריטיים מתוכננים שלהם. צוות Azure Events מציע תמיכה פרואקטיבית וריאקטיבית כדי להבטיח שהאירוע יתנהל בצורה חלקה.</p> <p>כחלק מפעילויות טרום האירוע, צוות Azure Events יעריך ויכיר את הפתרון, יזהה בעיות וסיכונים אפשריים שמשפיעים על זמן הפעילות והציבות, ויבצע סקירות קיבולת ועמידות</p>

תכנון	שירות
	<p>בפלטפורמת Azure. צוות Azure Events יעריך את הפתרון של הלקוח במהלך תקופת ההערכה של טרום האירוע וידווח ללקוח בכתב על סיכונים מזוהים. במהלך תקופת הכיסוי של האירוע, צוות Azure Events יהיה זמין 24/7 כדי לספק תמיכה.</p> <p>אנו מגדירים אירוע עסקי קריטי כלול כנקודה בזמן, פעילות הצפויה על ידי הלקוח המציבה את הלקוח בסיכון רציני/תחת השפעה רצינית וכזוה הוא מצריך רמות גבוהות יותר של זמינות שירותים וביצועים. אירועים כאלה דורשים רמות גבוהות יותר של זמינות וביצועי שירות. דוגמאות לאירועים כאלה כוללות עומס גבוה צפוי על פתרון קיים, פריסת תכונה חדשה לפתרון Azure קיים, פריסת פתרון חדש ל-Azure והעברה מספק מקומי או ענן אחר ל-Azure.</p> <p>צוות Azure Events תומך באירועים עסקיים קריטיים של הלקוח המשתמשים בשירותי הליבה של Microsoft Azure. פתרון Azure מוגדר כקבוצה של מנויי Azure עם דפוס תצורה עקביים ותלויות ישירות בין שירותים, כולם משיגים מטרה עסקית יחידה. כל אירוע מכסה פתרון Azure יחיד של לקוח. פתרונות ה-Azure ייקבעו בהיקף לפני האירוע. אם האירוע העסקי הקריטי של הלקוח כולל יותר מפתרון Azure אחד, ייתכן שיהיה צורך לרכוש אירועים נוספים. MCS for Azure Events שומר על שיקול הדעת להעריך את המורכבות וכמות עומסי העבודה שמרכיבים את סביבת הלקוח, תוך הבטחת גישה מותאמת אישית לתמיכה והערכה.</p> <p>אירועים עסקיים קריטיים עשויים לקבל עד חמישה (5) ימי לוח שנה של כיסוי אירועים רצוף. אם הביקוש הצפוי ארוך מחמישה (5) ימים קלנדריים רצופים, הלקוחות יכולים לבחור לרכוש כמה MCS for Azure Events שנדרשים כדי לרוץ ברצף ולכסות את כל משך האירוע העסקי הקריטי.</p> <p>MCS for Azure Events כפוף לזמינות משאבים. תמיכת MCS for Azure Events לא תסופק, למעט לאירועים עסקיים קריטיים שתוזמנו מראש ואושרו בכתב לפחות 6 שבועות קלנדריים לפני תחילת האירוע, אלא אם כן Microsoft מסכימה אחרת. Microsoft רשאית, לפי שיקול דעתה, להפחית את היקף ההערכה שלפני האירוע, אם תבחר לקבל אירוע בהתראה קצרה יותר. MCS for Azure Events נתון לביטול אם הלקוח אינו מסוגל לספק משאבים או תגובות מספקים לאורך מתן שירות. MCS for Azure Events לפרטים על זמינות, יש להתייעץ עם מנהל חשבון הצלחת הלקוח.</p> <p>MCS for Azure Events זמין רק ללקוחות שיש להם פתרונות ב-Azure Public Cloud. MCS for Azure Events אינו זמין ללקוחות שיש להם סביבות ענן ממשלתיות או ריבוניות של Azure. תמיכת MCS for Azure Events אינה יכולה לעמוד בדרישות גישה מוגבלת מיוחדות לספק רק לאזרחים של או שנמצאים במדינת Citizen Alliance Support. אספקת Citizen Alliance Support זמינה רק באנגלית ואינה מציעה שירותי תמיכה בשפה מקומית.</p> <p>*למידע נוסף, יש לעיין בטבלת סוגי חומרת האירועים של שירותים קריטיים למשימה ל-Azure Events בנספח A</p>
+	<p><b>• שירותים קריטיים למשימה עבור אבטחת ענן של Microsoft</b></p> <p>שירותים קריטיים למשימה ל-Security Cloud ("MCS for Security Cloud") של Microsoft הם הצעת שירות שמספקת תמיכה משופרת לתיק מוצרי האבטחה של לקוחות Microsoft, שכוללת גישה מועדפת ישירות לצוותי תכנון האבטחה. מטרת MCS for Security Cloud היא להאיץ את הפקת הערך של הלקוח ממוצרי אבטחה רשומים, כולל, Purview Intune, Entra, Microsoft Defender-I (MIP-I DLP) (MDO-I MDI MDA, MDE,) עם תוכניות לשלב מוצרי אבטחה נוספים בעתיד.</p>

תכנון	שירות
	<p>בזכות הכישורים הטכניים המעולים של צוות MCS for Security Cloud, הידע המעמיק על הלקוח והיכולת לשלב את ארגון ההנדסה של ליבת האבטחה, הלקוח מקבל קשר שוטף עם מהנדס אבטחה שמספק לו את הידע והמומחיות שלו בזמן שלקוח פורס את מוצרי האבטחה של Microsoft שרכש או מתכוון לקראת אירועים בעלי השפעה עסקית.</p> <p>השירות זמין עבור עומסי עבודת האבטחה המפורטים עבור הדייר(ים) המוגדרים בנספח הסימוכין בהזמנת העבודה של הלקוח.</p> <p>*למידע נוסף, יש לעיין בטבלת סוגי חומרת האירועים של שירותים קריטיים למשימה עבור אבטחת ענן של Microsoft בנספח A.</p>
+	<p><b>תגובה לאירועי אבטחת סייבר של Microsoft (MSCIR):</b></p> <p>מספק חקירה והדרכה גלובלית כדי לסייע בהערכת היקף התקפת הסייבר, לבנות חוסן ולהגן מפני התקפות סייבר פוטנציאליות. שירותים אלה מסייעים בצמצום הסיכון של מתקפות סייבר ממוקדות, וממתנים טוב יותר את הנזק הנגרם על ידי משבר אבטחה.</p> <p>יש לרכוש את MSCIR כתוספת נפרדת להסכם תמיכה מאוחדת קיים מכיוון שהיא אינה נכללת כחלק מחבילת ה- Unified Enterprise הבסיסית.</p> <p>בזמן האירוע, Microsoft תשתף פעולה עם הלקוח כדי להגדיר את ההיקף הספציפי לטיפול ולניהול מתקפת הסייבר. בנסיבות דחופות מסוימות, רשאי הלקוח כי Microsoft תתחיל לספק את שירותי MSCIR ולאשר אותם עוד לפני רכישת, או טרם הוספת שעות נוספות לשירות MSCIR קיים (הסכם MSCIR).</p> <p>על אף כל דבר אחר, אם הלקוח מאשר ל-Microsoft להתחיל בעבודה לפני הסכם MSCIR, הלקוח מסכים כי (א) הוא ינקוט בכל הפעולות הנחוצות באופן סביר כדי לבצע את הסכם MSCIR במהירות האפשרית, (ב) זה נשארת באחריות מלאה ומסכימה לשלם עבור השירותים שניתנו לפני ביצוע הסכם MSCIR כפי שהוצאה בחשבונית על ידי Microsoft, ו-(ג) Microsoft לא תישא באחריות לכל מעשים או מחדלים הקשורים לעבודה המורשית המתרחשים לפני החתימה והלקוח לוקח על עצמו את כל הסיכונים הקשורים. מידע נוסף על התקשרויות הנוגעות ל-MSCIR (כגון תמחור והיקף עבודה), או מידע הקשור להצעות פרואקטיביות, זמין דרך מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך (CSAM).</p> <p>MSCIR זמין תמורת תשלום נוסף ויוגדר בנספח המוזכר בהזמנת העבודה שלך.</p>

## 2.5 פתרונות משופרים

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.

## 12- סוגים של פתרונות משופרים תכנון

תכנון	שירות
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנדסה ייעודית (DE) (Designated Engineering):</li> </ul>

תכנון	שירות
	<p>אלה הם פתרונות מונעי תוצאות שנבחרו בקפידה, אשר מבוססים על שיטות עבודה ועקרונות מומלצות של Microsoft ושעוזרים להאיץ את הזמן להפקת ערך. מומחה מוביל יעבוד בשיתוף פעולה הדוק עם הצוות שלך כדי לספק הדרכה טכנית מעמיקה וינצל מומחי Microsoft אחרים במידת הצורך כדי לסייע בפריסה ו/או אופטימיזציה של פתרונות Microsoft שלך. שירותים אלה נעים מהערכה ותכנון ועד הגדלת כישורים ועיצוב, תצורה ויישום.</p> <p style="text-align: center;"><b>דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ נדרש הסכם שירותי תמיכה מאוחדים תקף כדי לבקש שירותי DE. אם פג התוקף של הסכם שלך, או שהוא מובא לסיימו, שירות ה-DE שלך יסתיים באותו תאריך.</li> <li>○ שירותי DE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי הזמן הסטנדרטי המקומי), לא כולל חגים וסופי שבוע.</li> <li>○ שירותי DE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושמפורטים בהזמנת העבודה שלך.</li> <li>○ שירותי DE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.</li> <li>○ שירותי DE מסופקים בעיקר מרחוק אלא אם נעשה הסכם בכתב מראש לביקורים באתר. אם ישנה הסכמה הדדית על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ומחייב סבירות.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Enhanced Designated Engineering (EDE):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> <li>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.</li> <li>שירותי EDE מתמקדים בתחומים הבאים:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ לסייע בהכרה מעמיקה של הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, והגדרת התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך למיטוב הביצועים.</li> <li>○ לתעד ולשתף עמך את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (למשל, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים).</li> <li>○ לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים של טכנולוגיות Microsoft.</li> <li>○ לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך.</li> </ul> </li> </ul>

תכנון	שירות
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.</li> <li>○ לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft.</li> </ul> <p>ללא תלות באופן הרכישה של שירותי המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות, EDE, שלך. לקוח הנמצא במדינות מרבבות חייב להקצות את ה-EDE למיקום ספציפי בעת ההתקשרות בחוזה לפני תכנון אספקת השירות.</p> <p>אנא שים לב לדרישות המוקדמות והמגבלות הספציפיות לשירות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ נדרש הסכם תקף Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-EDE שלך. אם פג התוקף של הסכם שירותי Unified Support שלך, או שהוא מובא לסיומו, שירות ה-EDE שלך יסתיים באותו תאריך.</li> <li>○ שירותי EDE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30 לפי הזמן הסטנדרטי המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע).</li> <li>○ שירותי EDE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושמפורטים בהזמנת העבודה שלך.</li> <li>○ שירותי EDE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>• Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE):</b></p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">שירותי REDE מתמקדים בתחומים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ לבצע פגישה ראשונית כדי לדון בסדרי עדיפויות והמלצות. תוצאותיה של פגישה זו יתועדו בתוכנית אספקת השירות שלך.</li> <li>○ להשתתף בפתרון אירועי תמיכה בדרגת חומרה 1 ודרגת חומרה A.</li> <li>○ השתתפות בפתרון אירועי תמיכה בחומרה אחרת לפי בקשתך.</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>• שירותים ריאקטיביים</b></p>

תכנון	שירות
	<p>המהנדסים שלנו מפתחים ושומרים על ידע מעמיק על השימוש שלך במוצרים ובשירותים המקוונים שלנו בסביבה שלך. הם משלבים את הידע הזה בפעילויות שלהם הקשורות לפתרון אירועי תמיכה.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>שירותים פרואקטיביים</b></p> <p>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.</p> <p><b>דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות</b></p> <p>כדי לקבל שירותי REDE, עליך לבצע ולשמור על הסכם לתמיכה מאוחדת. אם פג התוקף של הסכם שירותי 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.</p> <p>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.</p> <p>שירותי REDE אינם משנים את זמני התגובה לאירועי תמיכה ריאקטיביים אשר חלים באמצעות הצעות תמיכה אחרות של Microsoft שאתה זכאי להן.</p> </li> <li> <p><b>תחומי האחריות שלך</b></p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ עליך ליזום בקשות לאירועי תמיכה ועליך להשתתף באופן פעיל יחד עימנו באבחונם ופתרונם של אירועי תמיכה.</li> <li>○ עליך לפעול כמנהל הסביבה שלך.</li> <li>○ עליך לספק מידע על פתרון בעיות על-פי בקשה (למשל, איתור באגים והתחקות אחר קובצי יומן).</li> </ul> </li> </ul>

תכנון	שירות
+	<p style="text-align: right;"><b>Unified Enhanced Response:</b> •</p> <p>Unified Enhanced Response (UER) מספק תמיכה ריאקטיבית מואצת וניהול אירועים משופר למוצרים ושירותי הענן של Microsoft שברשות הלקוח לכל אירועי המצבים הקריטיים (חומרה 1 או חומרה A).</p> <p><b>תמיכה ריאקטיבית מואצת:</b> להגדרות של חומרת אירוע, זמני תגובה והחרגות מוצרים של Unified Enhanced Response, יש לעיין בטבלה בנספח A. כדי לקבל תמיכה של UER עבור מוצרי Microsoft ושירותי ענן, עליך לשלוח אירוע בטלפון או באינטרנט.</p> <p><b>ניהול אירועים משופר:</b> שירות ניהול האירועים המשופר זמין 24x7x365, לכל האירועים בדרגת חומרה 1 או בדרגת חומרה A. ללקוחות מוקצה מאגר משאבים ייעודי שכולל ידע על הסביבה העסקית של הלקוח. משאבים אלה מוקצים בנוסף לשירותי פתרון בעיות, 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.</p> <p>לכל אירוע בדרגת חומרה 1, חבר בצוות של ניהול האירועים המשופר יספק גם סקירה על טיפול לאחר אירוע לעיין הלקוח, מנהל חשבון הצלחת הלקוח (CSAM) וחברי צוות אחרים בחשבונך, שמטרתה לחזק את העסק ולמנוע השבתות ובעיות עתידיות. במהלך הפגישה, חבר צוות ניהול האירועים המשופר יספק סקירה של התגובה לאירוע, כולל הצלחות ותחומים לשיפור. הם יעבדו עם מנהל חשבון הצלחת הלקוחות (CSAM) של הלקוח על המלצות לתיקון כדי להפחית באופן פרואקטיבי מקרים עתידיים ולחזק את יציבות ועמידות הפתרון של הלקוח.</p> <p>כמות מוגדרת של שעות לשירות ניהול הצלחה כלולה לפעילויות קליטה, פגישות רבעוניות עם חבר צוות של ניהול אירועים משופר וסקירות לאחר אירוע בחומרה 1. פגישות נוספות או תכופות יותר זמינות לפי בקשה ובהסכמה מראש עם Microsoft, כאשר מיקור משאבים זמין אם בחרת לרכוש שירותי ניהול הצלחה נוספים מעבר לאלו הכלולים.</p> <p>יש לרכוש UER עבור מיקום המדינה המארכת רק אם ללקוח יש הסכם מאוחד למדינות מרובות. כפתרון מורחב, ניתן לספק UER למיקומים שכוללים ושאינם כוללים את המארח. הזמינות של שירותי ניהול הצלחה שכוללים בחבילת הבסיס תוקצה על ידי המארח ותנוהל על ידי מנהל חשבונות הצלחת הלקוח (CSAM).</p> <p style="text-align: right;"><b>דרישות מוקדמות והנחות</b></p> <p>כדי לקבל שירותי UER, הלקוח חייב להחזיק הסכם פעיל של שירותי תמיכה מאוחדת. אם הסכם שירותי התמיכה המאוחדת פג או מבוטל, גם השירותים הקשורים לשירותי UER אלה יבוטלו באותו תאריך.</p> <p>כדי לוודא שלצוות ניהול האירועים המשופר יש ידע בסיסי לגבי העסקים והסביבה של הלקוח, הלקוח חייב לספק מסמכים, אם הוא נדרש לכך, ולהשתתף בפעילויות קליטה במהלך 60 הימים הראשונים של תקופת החוזה.</p> <p style="text-align: right;"><b>מגבלות וחריגות שירות</b></p>

תכנון	שירות
	<p>אנליסט סיבת שורש (RCA) אינו כלול ב-Unified Enhanced Response, אבל ניתן לבקש אותו מה-CSAM של הלקוח. הלקוח יהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft כדי לספק חומרים, כגון קובצי יומן, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר שדרושים להשלמת ה-RCA משאבי ניהול אירועים משופר יפעלו מרחוק. שירות ניהול האירועים המשופר מסופק באנגלית, בסינית וביפנית. לא זמינה מסירה לפי משאבים מוגבלים לאזור מאושרים, דרישת אזרחות או משאבי מסירה מאושרים.</p>
+	<p><b>• תגובה מהירה של Azure:</b></p> <p>תגובה מהירה של Azure (ARR) מספקת תמיכה ריאקטיבית מואצת לרכיבי Microsoft Azure של הלקוח על ידי ניתוב אירועי תמיכה למומחים טכניים ומתן מעורבות בצוותי תפעול שירותי הענן, לפי הצורך.</p> <p>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 24x7x365.</p> <p>אנא עיין בטבלה בנספח A לזמני תגובה לתמיכה בפתרון בעיות עבור רכיבי Azure של הלקוח. זמנים אלה גוברים על כל זמני תגובת תמיכה צפויים של חבילת הבסיס. תגובה מהירה אינה מכסה את Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services או M365, Test base for ומנויים, Microsoft Mesh.</p> <p>רכישת התגובה המהירה כפופה לזמינות המשאב. אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות.</p>
+	<p><b>• O365 Engineering Direct:</b></p> <p>מספק תמיכה משופרת לעומסי העבודה הליבה של דיירי (י) הייצור של Microsoft Office 365 שלך. שירות זה כולל גישה בעדיפות לצוות ההנדסה של Office 365.</p> <p>השירות זמין עבור הדייר או הדיירים הרשומים תמורת תשלום נוסף ומוגדר בנספח המוזכר בהזמנת העבודה של הלקוח.</p>
1+	<p><b>• Developer Support (תמיכה במפתחים):</b></p> <p>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.</p> <p>השירות מספק תמיכה מקיפה, המסייעת ללקוחות להאיץ את החדשנות הדיגיטלית, אימוץ הענן ומוכנות המפתחים שלהם. ההדרכה שניתנת מסייעת להאיץ את מהירות המפתחים ולייעל את שיטות ה-DevSecOps עם הכלים והטכניקות החדשים ביותר, לשדרג יישומים כדי לשפר יעילות ולהגדיל את הפוטנציאל העסקי, ולתמוך בצוותי מפתחים לכל אורך מסע אימוץ הענן שלהם עם תוכנית הצלחה מקיפה.</p> <p>שירות Developer Support זמין תמורת תשלום נוסף.</p>

תכנון	שירות
+	<p><b>GitHub Engineering Direct:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>שירות המספק ללקוחות גישה מועדפת לצוות תמיכה ייעודי של GitHub ולמהנדס אמינות ללקוח (CRE) מסוים של GitHub. בנוסף, השירות כולל סקירות רבעוניות המציעות הדרכה פרואקטיבית המבוססת על בדיקות בריאות וניתוח כרטיסים.</li> </ul>
+	<p><b>Support for Mission Critical</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>מספק רמה מוגברת של שירותי תמיכה עבור מערך מוגדר של מוצרי Microsoft ושירותים מקוונים המהווים חלק מהפתרון הקריטי למשימה שלך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה שלך. פתרון קריטי למשימה הוא יישום, תהליך או רכיב שהוא חיוני לפעילות העסק שלך. השירות מציע תוכנית מקיפה של שירותי תמיכה שזמינים תמורת תשלום נוסף ומוגדרים בנספח המוזכר בהזמנת העבודה.</li> <li>כדי לקבל שירותים הקשורים לפתרונות משופרים אלה, יש להחזיק הסכם פעיל של שירותי תמיכה מאוחדת. אם הסכם שירותי התמיכה המאוחדת פג או מבוטל, גם השירותים הקשורים לפתרונות משופרים אלה יבוטלו באותו תאריך.</li> </ul>

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.  
 +1 - שירות נוסף שניתן לרכישה עד לכמות מרבית מוגבלת.

## 2.6 תוכנית רב-מדינתית מאוחדת

### מבוא

התוכנית **הרב-מדינתית** מספקת גישה ל-Microsoft Unified בין אתרים מרובים. הסכם רב-מדינתי מיוצג בהזמנת עבודה אחת או בכמה. לפני סיום הסכם מאוחד, יש לוודא שנחתם חוזה עם הארגון כהלכה במיקומים הרצויים על מנת לקבל תמורה מלאה של Microsoft Unified.

### סקירה של מבנה התוכנית

- המיקום שבו נחתם חוזה לחבילה הבסיסית של Microsoft Unified בהזמנת העבודה ייקרא "מארח".
- מיקום נפרד שמפורט בהסכם, שונה ממיקום ה"מארח", ייקרא "במורד הזרם".
- הסכם מרוכז מוגדר בתור הסכם Microsoft Unified שכולל "מארח" ו"במורד הזרם" באיש קשר אחד, עם חבילות הרחבה שמוקצות לפי מיקום.
- הסכם מבוזר מוגדר בתור הסכם מאוחד שכולל בסיס מאוחד עבור ה"מארח" והסכם או הסכמים נפרדים לחבילות הרחבה שמוקצות למיקומים שונים
- במקרים מסוימים, הסכמים רב-מדינתיים מורכבים יכולים להיות שילוב של הסכמים מרוכזים ומבוזרים גם יחד

### הרחבת Microsoft Unified למיקומים אחרים

- השירותים הספציפיים והכמות שקשורה אליהם, אם רלוונטי, יפורטו בהזמנת העבודה המקושרת אליהם לפי מיקום.
- ייתכן שהשירותים המתוארים בזאת יסופקו למיקומים המיועדים לפי הזמנת עבודה ל"מארח" או ל"במורד הזרם".
- בהתאם לשירות, ייתכן שהשירות יסופק במיקום המארח או במורד הזרם.

### בסיס רב-מדינתי של Microsoft Unified

- חוזה לחבילה הבסיסית של Microsoft Unified ייחתם עם מיקום המארח.
- ניהול מסירת שירות (ניהול הצלחת לקוח, שנקרא גם CSAM) יסופק ממיקום המארח

- שירותים ריאקטיביים: השירותים, בצורת בקשות שירות, מנהלים במיקום המארח וזמינים ברחבי העולם לסגל המיועד של הלקוח שאיתו נחתם החוזה.

#### שירותי חבילות הרחבה

- ניתן יהיה לרכוש שירותים פרואקטיביים, בצורת שירותי האצת ערך, לשימוש עם המארח או במורד הזרם. מיקומי המסירה ספציפיים לפתרון ויכולים להיות זמינים בצורה מרוחקת או באתר. יש לאשר יכולות מסירה ספציפיות לפני חתימת חוזה לשירותים פרואקטיביים כלשהם.
- את כל הפתרונות המשופרים ניתן לרכוש לשימוש או במארח או במורד הזרם. מיקומי המסירה ספציפיים לפתרון ויכולים להיות זמינים בצורה מרוחקת או באתר. יש לאשר יכולות מסירה ספציפיות לפני חתימת חוזה לפתרונות משופרים כלשהם.
- ניהול מסירה: ידוע גם בתור מנהל חשבון של הצלחת לקוח (CSAM), ניתן להוסיפו לחוזה למיקומים ספציפיים. עלויות ומיקומים ספציפיים ייקבעו במהלך המשא ומתן על החוזה.
- ניתן לחתום על חוזה לניהול אירועים למארח או למיקומים במורד הזרם באמצעות חבילות הרחבה. עלויות ומיקומים ספציפיים ייקבעו במהלך המשא ומתן על החוזה.

#### תנאים והתניות נוספים לחוזה רב-מדינתי

- תמיכה באתר, לפי אזור זמן או מקומית תהיה כפופה לדרישות התקשרות ספציפיות ודרישות תקינה מקומיות. ייתכן שיחולו חוזים ועלויות נוספים.
- עובדי הלקוח במיקומים אחרים יכולים להשתתף בשירותים פרואקטיביים מרוחקים שנרכשו במארח או במיקום במורד הזרם, כפי שמפורט בהזמנת העבודה. אימות עם צוות החשבון בנוכחות מרחוק.
- ניתן להמיר נקודות זכות פרואקטיביות אך ורק בין מארח למיקום במורד הזרם שרשומים בהזמנת עבודה בודדת. לא ניתן לעבד המרות מהזמנת עבודה אחת להזמנת עבודה אחרת.
- המרות יושלמו בהתבסס על המטבעות והתעריפים הנוכחיים לנקודות זכות פרואקטיביות במיקומי התמיכה המתאימים.
- כל ההמרות שביאו לנקודות זכות פרואקטיביות חלקיות יעוגלו כלפי מעלה ליחידה הקרובה ביותר.

#### התחייבות ודרישות מס

- הלקוחות יישאו באחריות הבלעדית לכל התחייבות מס שנובעת מהפצה או המרה של שירותי תמיכה שנרכשו בין מיקום/מיקומי המארח ומורד הזרם.
- דרישות תקינה וחוקי מס מקומיים עשויים לחייב הזמנות עבודה נפרדות כדי להבטיח ציות לחוקים ולתקנות.
- אוסטרליה, ניו זילנד, הודו, סין, הונג קונג, טאיוואן, מקאו, יפן וקוריאה כפופות לדרישות מקומיות וכל ההסכמים הרב-מדינתיים במיקומים אלו חייבים לכלול הזמנות עבודה משלהם. רשימה זו כפופה לשינויים, לכן יש לבדוק עם צוות החשבון במהלך המשא ומתן על החוזה

#### חיוב ומשלוח של תוכנית רב-מדינתית מאוחדת

- תכונת החיוב המפוצל מאפשרת לחלק עסקאות למספר חשבונות על סמך קריטריונים שונים, כגון סוג מוצר, תאריך אספקה או מיקום לקוח.
- בקשות השינוי הבאות יגרמו לשינוי בחוזה בסעיפים כתובת לחיוב, כתובת למשלוח, שם חברה או שינוי כתובת, סכום חיוב ותאריך חיוב.
- שינויים בהסכם רב-מדינתי עשויים לגרום לעלויות גבוהות יותר או למגבלות עקב נסיבות שמפורטות לעיל.

## 2.7 תנאים והתניות נוספים

### דרישות מוקדמות והנחות עבור שירותי תמיכה מאוחדים

Unified Support מסופקים על סמך הדרישות המקדימות וההנחות:

- **שירותי חבילת בסיס:** 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.
- **שפת השירותים:** 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.
- **מוצרים נתמכים:** אנו מספקים תמיכה עבור כל הגרסאות של מוצרי תוכנה ושירותים מקוונים של Microsoft שיצאו לשוק באופן מסחרי וזמינים באופן כללי ואשר רכשת. זה מבוסס על רישומי הרישוי המוצהרים וההסכמים ו/או מזהה חשבון החיוב בנספח א' של הזמנת העבודה שלך ומזהים בתנאי המוצר, המתפרסמים על ידי Microsoft מעת לעת.
- **מוצרי פיילוט, קדם-מכירה ובטא:** שירותי תמיכה עשויים, מעת לעת, לכלול תצוגה מקדימה, בטא או הצעות שירותי פיילוט אחרים, המוצעים על ידי Microsoft להערכה אופציונלית (כל אחד "פיילוט"). ההשתתפות שלך בפיילוטים היא בחירה ומסופקת לך בכפוף לתנאי השירותים המקצועיים בתוך תנאי המוצר של Microsoft שכבר משולבים בהסכם שלך, ובכפוף לתנאים נוספים החלים על הפיילוטים. לא כל הפיילוטים יהיו זמינים בכל המיקומים.
- **ניצול שירות:** 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 שירותים:** תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא יירשמו מספיק משתתפים.
- **גישה מרחוק:** 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.
- **נתוני לקוח:** 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.
- **מדיניות ביטול:** 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.
- **שירותים נוספים:** בעת רכישה של שירותים נוספים, אנו עשויים לחייב הכללה של ניהול אספקת שירותים במטרה לתאם את האספקה. ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים בארץ מגוריך. לקבלת פרטים, פנה למשאב אספקת השירות.
- **החלפת שירות:** 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.
- **גישה לקוד:** אתה מסכים כי הקוד היחיד שאינו של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבעלותך. השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבעלותך או בבעלות Microsoft, או אספקה ישירה של שירותי תמיכה אחרים.
- **שירותים ריאקטיביים:** 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, ציות משפטי, רגולטורי או ציות 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.
- **דרישות פלטפורמה:** ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
- **אספקת שירות:** 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 ב-GitHub:** אלה מסופקים על ידי GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר המנוגד בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub ותצוגת הגנת הנתונים של GitHub ותערוכת האבטחה יחולו על רכישת שירותי התמיכה של GitHub.
  - **תקשורת משתמשים:** אתה מסכים שנהיה רשאים לשלוח לכתובת דוא"ל תקפה ופעילה של החברה מידע בנוגע למוצרים ולתכונות, זאת באמצעות חומר כגון עדכוני אבטחה, אגרות מידע, בלוגים, תדרכי אבטחה, עדכוני שירות ומסמכים דומים. לרשות המשתמשים שלך יעמוד מנגנון הולם כדי לוותר על קבלת עדכונים מסוגים אלה.
  - **הקלטות:** הקלטות ותיעוד נלווה כלשהם של השירותים המסופקים הם "תוצרי שירותים" שכפופים לתנאים וההתניות של ההסכם החל שבכפוף לו נמסרים השירותים.
- בקבלת ההזמנה להשתתף באירוע מוקלט או להצטרף לאירוע מוקלט: (1) המשתתפים מסכימים שיקליטו אותם ושאיסוף ואחסון האירוע המוקלט יהיו כפופים לתנאים וההתניות שחלים על אירוע זה;
- (2) המשתתפים מסכימים שמשתתפים אחרים יוכלו לראות את השם, כתובת הדוא"ל, השאלות ו/או מספר הטלפון שלהם; וכן (3) המשתתפים מסכימים שניתן יהיה לשתף את ההקלטה עם עובדים ונציגים של Microsoft.
- פרט למה שמצוין במפורש בהסכם החל, אסור לשנות, להעתיק, להפיץ, לשדר, להציג, לבצע, לשכפל, לפרסם, לתת ברישיון, ליצור עבודות נגזרות, להעביר או למכור מידע כלשהו מהאירוע המוקלט.
- ניתן לשתף את תוצרי השירותים בצורה סבירה עם הארגון שלך, בכפוף לתנאים וההתניות שחלים על תוצרי השירותים ואינם מיועדים להחליף את תוכניות ההדרכה של הארגון שלך. הקביעה אם להשתמש בתוצרי השירותים נתונה לשיקול דעתך הבלעדי, והאחריות הבלעדית לציות לחוק, לתקנות או לסטנדרטים מוטלת עליך. אתה לוקח על עצמך את כל הסיכונים שקשורים להטמעה או לשיעיתוק של תוצרי השירותים, כולל מחויבויות סודיות, מידע שהוצא מהקשרו או מידע ששותף לא בזמן. תוצרי השירותים מוצגים "כפי שהם" ו"עם כל הכשלים" בזמן המסירה, ו-Microsoft אינה מספקת אחריות כלשהי, מפורשת או מרומזת.
- **דרישות מוקדמות והנחות נוספות:** ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצינו בנספחים הרלוונטיים.

## 2.8 האחריות שלך

### האחריות שלך:

- בנוסף לאלה המפורטות בכל תצוגה ישימה, יש לך את האחריות הבאות. אי עמידה עלולה לגרום לעיכובים בשירות:
- **שירותי התמיכה כוללים:** יוקצה לך מנהל שירותי תמיכה ייעודי שיהיה אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לאירועי תמיכה.
- **סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות** אם אתה רוכש שירותי תמיכה רב-ארציים, תמנה מנהל שירותי תמיכה עבור מיקום התמיכה המארח שלך. אדם זה ינהיג את הצוות המקומי שלך וינהל את כל פעילויות התמיכה המקומיות, כולל התהליכים הפנימיים להגשת בקשות לאירועי תמיכה אלינו. וייתכן שתידרש להקצות מנהל שירותי תמיכה מוגדר במיקומי תמיכה אחרים.
- **ניהול תמיכה ריאקטיבית:** 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.
- **בקשות תמיכה לשירותים מקוונים:** מנהלי ענן חייבים להגיש בקשות תמיכה עבור שירותים מקוונים דרך פורטל התמיכה המתאים של השירות המקוון.
- **הגשת בקשת שירות:** בעת הגשת בקשת שירות, אנשי הקשר לתמיכה התגובתית שלך צריכים להבין את הבעיה ברמה בסיסית ויכולת לשחזר אותה. זה יסייע ל-Microsoft באבחון ומיון הבעיה. 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.

- **קביעה ופתרון בעיות:** 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 גירסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
- **תכנון שירות:** אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך השירותים שרכשת.
- **עדכוני אנשי קשר:** אתה מסכים להודיע לנו על כל שינוי שיבוצע באנשי הקשר הייעודיים הנזכרים בהזמנת העבודה שלך.
- **ניהול נתונים:** 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 הנתונים והנתונים שלך.
- **משוב:** במידת האפשר, אתה מסכים להגיב לסקרי שביעות רצון לקוחות שאנו עשויים לספק מעת לעת בנוגע לשירותים.
- **הוצאות:** אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.
- **אחריות נוספת:** משאב אספקת השירות שלך עשוי לבקש ממך למלא אחריות אחרת ספציפית לשירות שרכשת.
- **שירותי ענן:** בעת שימוש בשירותי ענן במסגרת תמיכה זו, עליך לרכוש או להיות בעל מנוי תקף לתוכנית גלישה עבור השירות המקוון הרלוונטי.
- **בקשות לשירותים פרואקטיביים:** 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.
- **גישה:** 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.

## נספח א': טבלאות סוגי חומרה

נספח זה מכיל סדרה של טבלאות המספקות ייצוג חזותי של סוגי וחומרת אירועים. שים לב כי טבלאות אלה הן משלימות ומיועדות לספק תובנות נוספות לרמות חומרת האירועים. יש להשתמש בהן בשילוב עם הטקסט העיקרי להבנה מקיפה של הנושא.

### תמיכה תגובתית - סוגי חומרת אירועים

לקבלת תמיכה בפתרון בעיות, אנא ראה את מצבי החומרה בטבלה למטה:

דרגת חומרה ומצב	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 מיידית	רכיבי Azure <sup>1</sup> - תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות כל המוצרים והשירותים האחרים - תגובה לקריאה ראשונה בתוך שעה אחת או פחות משאב לטיפול במצבים קריטיים <sup>2</sup> מוקצה 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 שעה אחת	תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות פיקוח על מצבים קריטיים <sup>2</sup> 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
<b>דרגת חומרה B</b> 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>	תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעותיים או פחות טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע <sup>3</sup>	הקצאת המשאבים המתאימים בהתאם למאמצים של Microsoft גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p><b>דרגת חומרה C</b></p> <p>השפעה קלה על העסק: תפקוד בסיסי עם ליקויים קלים בשירותים או ללא ליקויים בכלל</p> <p>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 הרשום עבור רכיבי Azure שלך אינו מכסה את Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services או ניהול חיובים ומנויים.

<sup>2</sup> משאבים לטיפול במצבים קריטיים מסייעים 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.

<sup>4</sup> שעות עבודה מוגדרות בדרך כלל בתור 09:00 עד 17:30 שעות מקומי סטנדרטי, למעט חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

**שירותים קריטיים למשימה עבור פלטפורמת Azure ושירותים קריטיים למשימה עבור פלטפורמת Azure Plus - סוגי חומרת אירועים**

לקבלת תמיכה בפתרון בעיות, ראה את מצבי החומרה בטבלה למטה:

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</p> <p>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</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה למומחים מנוסים של Microsoft</p> <p>מנהל אירוע בכיר<sup>2</sup> מוקצה באופן אוטומטי</p>	<p>שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>
<p><b>דרגת חומרה A</b></p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p>	<p>הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	

<sup>1</sup> ייתכן ש-Microsoft תצטרך לשרג לאחור מ-24x7 אם אינך מסוגל לספק משאבים או תגובות נאותים כדי לאפשר למיקרוסופט להמשיך במאמצי פתרון בעיות

<sup>2</sup> משאבי ניהול אירועים משופרים עוזרים לדחוף לפתרון מהיר של בעיות באמצעות מעורבות במקרה, הסלמה, הקצאת משאבים ותיאום.

### שירותים קריטיים למשימה לאירועי Azure – סוגי חומרת אירוע

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:                      עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה                      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.</p> <p>טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>1</sup></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 רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים</p> <p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך</p>	<p>דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו</p> <p>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>1</sup></p> <p>גישה ותגובה מהירה</p>
<p><b>דרגת חומרה A</b></p> <p>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.

### שירותים קריטיים למשימה לענן אבטחה של Microsoft – סוגי חומרת אירוע

לקבלת תמיכה בפתרון בעיות, ראה את מצבי החומרה בטבלה למטה:

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	שירותים קריטיים למשימה לחומרה ומצב של ענן אבטחה של Microsoft
דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו	זמן תגובה ראשוני תגובה ב-15 דקות או פחות	<b>דרגת חומרה 1</b> השבתה של מערכת עסקית קריטית: עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים. נדרשת תגובה מיידית
הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע <sup>1</sup> גישה ותגובה מהירה	מהנדסי אבטחה מתקדמים של שירות לקוחות (CSS) טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע <sup>1</sup>	<b>דרגת חומרה A</b> המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים נדרשת תגובה בתוך 15 דקות
שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט	הסמכה לערב את מהנדסי האבטחה לפי הצורך	
הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע <sup>1</sup> גישה ותגובה מהירה	הודעה למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך	
שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט		

<sup>1</sup> ייתכן שנצטרך להוריד מ-24x7 אם אינך מסוגל לספק משאבים או תגובות מספקים כדי לאפשר לנו להמשיך במאמצי פתרון הבעיות. שירותי תמיכה בפתרון בעיות זמינים רק באנגלית.

### Rapid Response - סוגי חומרת אירועים

לקבלת תמיכה בפתרון בעיות, ראה את מצבי החומרה בטבלה למטה:

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	תגובה מהירה - חומרה ומצב
דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו	תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות	<b>דרגת חומרה 1</b> השבתה של מערכת עסקית קריטית: עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה בתוך 15 דקות
הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 <sup>1</sup> גישה ותגובה מהירה	טיפול רציף, על בסיס 24x7 <sup>1</sup> גישה למומחים מנוסים של Microsoft <sup>2</sup>	

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	תגובה מהירה - חומרה ומצב
	הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך	<b>דרגת חומרה A</b> המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים

<sup>1</sup> ייתכן ש-Microsoft תצטרך לשדרג לאחור מ-24x7 אם אינך מסוגל לספק משאבים או תגובות נאותים כדי לאפשר למיקרוסופט להמשיך במאמצי פתרון בעיות

<sup>2</sup> שירותי תמיכה בפתרון בעיות של תגובה מהירה זמינים רק באנגלית ויפנית.

**Unified Enhanced Response סוגים -**

לקבלת תמיכה בפתרון בעיות, אנא ראה את מצבי החומרה בטבלה למטה:

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	חומרה ומצב Unified Enhanced Response
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	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	<b>דרגת חומרה 1</b> השבתה של מערכת עסקית קריטית: עסקים בסיכון. אובדן מוחלט של אפליקציה או פתרון קריטיים. נדרשת תגובה מיידית
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	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>3</sup>	<b>דרגת חומרה A</b> המערכת העסקית הקריטית נפגעה: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים נדרשת תגובה בתוך 30 דקות

<sup>1</sup> זמן התגובה הרשום עבור רכיבי Azure שלך אינו מכסה את Azure StorSimple, Azure Gov Clouds, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure.  
<sup>2</sup> משאבי ניהול אירועים משופר מסייעים במציאת פתרון מיידית לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, הסלמה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום.  
<sup>3</sup> ייתכן ש-Microsoft תצטרך לשדרג לאחור את רמת החומרה אם אינך מסוגל לספק משאבים או תגובות נאותים כדי לאפשר למיקרוסופט להמשיך במאמצי פתרון בעיות.

---

## נספח ב': שירותי ניהול הצלחה.

נספח זה מכיל סדרה של תרשימים שמספקים ייצוג חזותי של עמודי התווך, הפעילויות והתוצאות של שירותי ניהול הצלחה.

### שירותי ניהול הצלחה.

- ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, אלא אם כן נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך.
- שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל חשבונות הצלחת לקוח ייעודי.
- משאבים אלה יכולים לפעול מרחוק או באתר שלך, ויעבדו יד ביד איתך כדי לספק את הפעילויות הבאות:

עמודי תווך	פעילויות	תיאור פעילות
<p><b>בריאות הפתרון:</b> המטרה היא לעזור לך להפיק את המרב מהשקעות הענן של Microsoft שלך על ידי הבטחה שהן בריאות, מיטביות ועמידות. באמצעות ניהול תוכנית הבריאות של הלקוח שלנו, אנו עובדים איתך כדי לתכנן וליישם פעולות והמלצות שישפרו את הבריאות התפעולית של פתרונות הענן של Microsoft שלך.</p> <p>אנו משתמשים במומחיות ניהול הבעיות שלנו כדי לעזור לך לזהות ולפתור בעיות חוזרות המשפיעות על הביצועים והאמינות של הענן שלך. אנו גם עוזרים לך עם מוכנות לאסון על ידי ביצוע פעילויות קבועות כדי לעזור לך להתכונן לאירועים ושיבושים גדולים שעלולים לשבש את פעילויות העסק שלך.</p> <p>יתר על כן, אנו מציעים להתקשר אלינו בסקירת החוסן והאבטחה שלך כדי לעזור לך לזהות ולטפל בהזדמנויות לשיפור החוסן והאבטחה של פונקציות העסק הקריטיות שלך התלויות בענן.</p>	<p>ניהול תוכנית בריאות הלקוח</p>	<p>שיפור והאצת בריאות הלקוח על ידי התמקדות בפינוק ומצוינות תפעולית.</p>
	<p>ניהול בעיות</p>	<p>זיהוי ומענה לבעיות קריטיות, יצירת ו/או יצירת תובנות ממליצים על תיקון מתאים</p>
	<p>חוסן פראקטיבי</p>	<p>שיפור החוסן כשמדובר ביכולת של מערכת לעמוד בכשלים ולהתאושש במהירות, תוך מזעור ההשפעה על לקוחות ותוצאות עסקיות</p>
	<p>אבטחה פראקטיבית</p>	<p>שיפור האבטחה והתאימות באמצעות יישום פתרונות האבטחה של Microsoft.</p>
	<p>מוכנות לאסונות</p>	<p>הבטחת מוכנות הלקוחות למשברים ולתזמור צוות Microsoft</p>
<p><b>אימוץ ותכנון:</b> אנו מסייעים לך בתיאום והתאמה של המשאבים המתאימים בתכנון ובהטמעה של טכנולוגיות ענן שתורמים למהפך בארגון. אנו מספקים שירותי ניהול תוכניות הצלחה המסייעים לך להשיג את יעדי הטכנולוגיה והעסקים שלך. אנו עוזרים לך להאיץ את היישום, האימוץ ומימוש הערך של טכנולוגיות הענן של Microsoft.</p> <p>אנו גם עוזרים לך לשפר את בריאות השקעות הענן של Microsoft שלך באמצעות שירותי ניהול תוכניות בריאות הלקוח. אנו עוזרים לך לזהות הזדמנויות להפחתת הוצאות הענן והתוכנה שלך באמצעות שירותי אופטימיזציה טכנולוגיים.</p> <p>אנו מעדכנים אותך לגבי עדכוני מוצרים, אבטחה, שירותים ותכונות חשובים באמצעות עדכוני טכנולוגיה ואבטחה. אנו מדריכים אותך ועוזרים לך לפתור בעיות בטכנולוגיה בסוף חיי המוצר באמצעות שירותי ניהול מחזור חיים.</p>	<p>ניהול תוכנית הצלחה</p>	<p>משילות מערכת יחסים ותזמור מתמשך של תכנון חשבון מתמשך, התאמה ואימות תוצאות/ערך הלקוח כפי שנקבעו בתוכנית הצלחת הלקוח.</p>
	<p>אופטימיזציה טכנולוגית</p>	<p>מקסום השקעות הלקוחות באמצעות אופטימיזציה של הענן</p>
	<p>עדכוני טכנולוגיה ואבטחה</p>	<p>השקעות והתשתיות ענן מתעדכנות כל הזמן לעדכונים האחרונים שפורסמו</p>
	<p>שירותי ניהול מחזור חיים</p>	<p>יודא שללקוחות יש תוכנית ניהול מחזור חיים מעודכנת</p>
	<p>ניהול קשרי מנהלים</p>	<p>מערכת יחסים מוצלחת ודינמית בין הלקוח ל-Microsoft</p>



© 2025 Microsoft Corporation. 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.