

# Microsoft Unified Enterprise Support Services Description (USSD)

יולי 2024

# תוכן העניינים

3.....	1	אודות מסמך זה.....
4.....	2	שירותי הצלחה ותמיכה ללקוחות.....
4.....	2.1	כיצד לרכוש.....
5.....	2.2	Flex הקצאת.....
5.....	2.3	תיאור שירותי התמיכה המאוחדים של Microsoft Enterprise.....
11.....		שירותים ריאקטיביים.....
13.....		שירותי ניהול הצלחה.....
13.....	2.4	פתרונות משופרים.....
24.....		תכונות ואספקת שירות.....
25.....		מגבלות וחריגות שירות.....
25.....		ציות והיקף שירות.....
26.....	2.5	תמיכה במדינות מרובות.....
26.....		סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות.....
26.....		כיצד לרכוש.....
27.....		תנאים והתניות נוספים לתמיכה במדינות מרובות.....
27.....	2.6	תנאים והתניות נוספים.....
30.....		נספח א': טבלאות סוגי חומרה.....
34.....		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 ופתרונות משופרים הזמינים לרכישה במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים המפורט בהזמנת העבודה של Enterprise Services. 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.
- **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>פתרונות משופרים</b>	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.
<b>תמיכה רב-מדינתית</b>	תמיכה רב-ארצית מספקת לך תמיכה במיקומי תמיכה מרובים, כמתואר בהזמנת העבודה שלך (או הזמנות עבודה). Unified Enterprise Support יכול לכלול תמיכה רב-מדינתית אם נדרש ומצוין בהזמנת העבודה שלך. אנא עיין בסעיף 2.5 למידע נוסף על תמיכה רב-מדינתית.

## 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- "+"), 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 מרוחק 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 הישומות 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></li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותי תכנון
	<p>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.</p>

+ - 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 גם הם לסייע עם ניתוח הנתונים ותיעודף ההמלצות לתיקון, לפי הסכם השירותים שלך. ייתכן שהערכות באתר הלקוח לא יהיו זמינות בכל האזורים הגיאוגרפיים.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><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 שיקלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לכך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.</li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותי תחזוקה
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><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.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><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.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><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.</li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><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.</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>

תכנון	סוגים של שירותי אופטימיזציה
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שירותים המתמקדים בפיתוח:</b> <p>שירות לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן. שירותי התמיכה כוללים:</p> <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> <p>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 בנספח ומאוזכר בהזמנת העבודה.</p> </li> </ul>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>שירותי אבטחה:</b> <p>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.</p> </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>תדרוכים לעדכון טכני</b> תדרוכים 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).</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>יועץ 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>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>הנדסה ייעודית (DE) (Designated Engineering):</b> אלה הם פתרונות מותאמים אישית ומונעי תוצאות המבוססים על עקרונות ושיטות מומלצות של Microsoft שעוזרים להאיץ את הזמן שלך לערך. 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 של Microsoft שלך. שירותים אלה נעים מהערכה ותכנון ועד הגדלת כישורים ועיצוב, תצורה ויישום.</li> <li><b>דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות</b> <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> </ul> </li> </ul>

תכנון	סוגים נוספים של שירותים פרואקטיביים
	<ul style="list-style-type: none"> <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 ומחיייה סבירות.</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
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>תמיכה באמצעות ייעוץ:</b> גש לעזרה או הדרכה לגבי ההגדרה או היישום האופטימליים של רכיבי טכנולוגיה ספציפיים של Microsoft. 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.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>תמיכה בפתרון בעיות:</b> שירותי תמיכה לפתרון בעיות מיועדים לעזור לך לפתור בעיות ספציפיות, הודעות שגיאה או פונקציונליות שאינה פועלת כמתוכנן עבור מוצרי Microsoft. כדי לגשת לשירותים אלה, עליך ליצור בקשת אירוע. תוכל ליזום אירוע באמצעות טלפון או על ידי הגשת בקשה באמצעות האינטרנט. שים לב שבקשות תמיכה עבור שירותים ומוצרים שאינם מכוסים על ידי פורטל התמיכה של שירות מקוון רלוונטי מנוהלות בפורטל המקוון של Microsoft Services והן כפופות לרמות החומרה המפורטות בנספח א'.</li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותים ריאקטיביים
	<p>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, Microsoft 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 מורכבות לפעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים, עם זאת, הצד השלישי אחראי לתמוך במוצרים שלו. 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>*אנא עיין בטבלת סוגי החומרה לאירועי תמיכה תגובתית בנספח א' למידע נוסף</p>
✓	<p><b>ניהול תמיכה ריאקטיבית:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>אנא עיין בטבלאות תגובת האירועים לעיל למידע נוסף על רמות חומרת אירועים. 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.</li> <li>עבור כיסוי מורחב מעבר לשעות העבודה, באפשרותך לרכוש שעות ניהול תמיכה ריאקטיבית נוספות.</li> </ul>
+	<p><b>ניתוח סיבות בסיס:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
+	<p><b>תוסף לניהול תמיכה ריאקטיבית:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>באפשרותך לבחור לרכוש שעות נוספות לאספקה של ניהול תמיכה ריאקטיבית. משאבים אלו יפעלו מרחוק ויספקו את השירות במהלך שעות העבודה באזור הזמן שעליו הוסכם</li> </ul>

תכנון	סוגים של שירותים ריאקטיביים
	בכתב. שירות זה ניתן בשפה האנגלית, וכאשר הדבר אפשרי, ייתכן שיינתן בשפתך. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

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

### שירותי ניהול הצלחה.

#### טבלה 10 - שירותי ניהול הצלחה

תכנון	שירותי ניהול הצלחה.
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li><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.</li> </ul> <p>אנא עיין בנספח ב' למציאת מידע נוסף על שירותי ניהול הצלחה והתוצאות.</p>

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

### 2.4 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.

#### 11- סוגים של פתרונות משופרים תכנון

תכנון	שירות
+	<p><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> </ul>

תכנון	שירות
	<p style="text-align: center;"><b>שירותי EDE מתמקדים בתחומים הבאים:</b></p> <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> <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 מרובות חייב להקצות את ה-EDE למיקום ספציפי בעת ההתקשרות בחוזה לפני תכנון אספקת השירות.</p> <p style="text-align: center;"><b>אנא שים לב לדרישות המוקדמות והמגבלות הספציפיות לשירות הבאות:</b></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, שירותי 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 ושפורטים 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</p>

שירות	תכנון
	<p>במוצרים ובשירותים המקוונים של Microsoft בסביבה שלך. שעות שירותי REDE מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר ניצולם וביצועם.</p> <p>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><b>• שירותים ריאקטיביים</b></p> <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> <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, שירות 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</p>

תכנון	שירות
	<p>מסופקים למיקום(י) 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 ריאקטיבית אשר חלים באמצעות הצעות תמיכה אחרות של Microsoft שאתה זכאי להן.</p> <p style="text-align: center;"><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>
+	<p style="text-align: center;"><b>• Unified Enhanced Response:</b></p> <p>Unified Enhanced Response (UER) מספק תמיכה תגובתית מואצת למוצרי Microsoft והשירותים בענן של הלקוח עם ניתוב מהיר יותר לכל אירועי המצב הקריטיים ("Crit Sits"). Microsoft תקצה משאבים מצוות ניהול האירועים המשופר שהוקצה ללקוח לניהול 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 Unified Enterprise.</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>ניהול אירועים משופר:</b></li> </ul> <p>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</p>

שירות	תכנון
	<p>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>עבור כל אירוע בדרגת חומרה 1, חבר בצוות לניהול אירועים משופר יספק גם סקירה על הטיפול באירוע לעיין הלקוח, מנהל חשבון הצלחת הלקוח וחברי צוות אחרים בחשבונך, שמטרתה לחזק את העסק שלך 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>ניתוח סיבות בסיס (RCA) יהיה זמין עבור טכנולוגיות מסוימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו. RCA אינו הנכלל ב-Unified Enhanced Response אך תוכל לבקש אותו מה-CSAM שלך או מחברי צוות ניהול האירועים המשופר שלך במהלך האירוע. חבר צוות ניהול האירועים המשופר יידע את הלקוח במהלך האירוע אם RCA זמין עבור טכנולוגיית Microsoft המושפעת ואם ייגבה חיוב נוסף על ידי ביצוע ה-RCA. הם יעבדו עם ה-CSAM של הלקוח 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.</p> <p>כדי לאפשר לצוות AED לבנות מאגר מידע זה של יעדי הלקוח הפרויקטים והסביבה שלו, חלה על הלקוח החובה להמציא מסמכים, אם הוא נדרש לכך, ולהשתתף בפעילויות קליטה במהלך 60 הראשונים של תקופת החוזה.</p> <p>אנא שים לב שמשאבים אלה יפעלו 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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

שירות	תכנון
	<p>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. ניתן לספק שירותים ריאקטיביים מרחוק למיקומים הכוללים את המארח ומיקומים שאינם המארח. הזמינות של שירותי SDM הכלולים בחבילת הבסיס שלך תוקצה על-ידי המארח ותנוהל על-ידי מנהל חשבונות הצלחת הלקוח.</p> <p><b>אנא עיין בטבלת סוגי החומרה של אירועי Unified Enhanced Response בנספח א' לקבלת מידע.</b></p>
+	<p><b>• תגובה מהירה:</b></p> <p>Rapid Response מספקת תמיכה תגובתית מואצת לרכיבי Microsoft Azure של הלקוח על ידי ניתוב אירועי תמיכה למומחים טכניים ומתן מעורבות בצוות התפעול של שירותי הענן, לפי הצורך. 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. אנא עיין בטבלה למטה לגבי זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות עבור רכיבי Azure של הלקוח.</p> <p>זמנים אלה גוברים על כל זמני תגובת תמיכה צפויים של חבילת הבסיס. זמנים אלה גוברים על כל זמני תגובת תמיכה צפויים של חבילת הבסיס. התגובה המהירה אינה מכסה את Azure Stack, Azure Media Services, Test base for M365 Universal Print, GitHub AE, Azure StorSimple, או את 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>*אנא עיין בטבלת סוגי האירועים של Rapid Response בנספח א' למידע.</b></p>
+	<p><b>• Microsoft Azure Event Management (ניהול אירועי "AEM Azure")</b></p> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) מספק תמיכה משופרת ללקוחות במהלך אירועי העסקים המתוכננים הקריטיים שלהם. צוות ה-AEM מציע תמיכה פרואקטיבית ותגובתית כדי להבטיח שהאירוע שלך יתנהל בצורה חלקה.</p> <p>כחלק מפעילויות טרום האירוע, AEM יעריך ויכיר את הפתרון שלך, יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות והיציבות, ויבצע סקירות קיבולת ועמידות בפלטפורמת Azure. צוות ה-AEM יעריך את</p>

שירות	תכנון
	<p>הפתרון של הלקוח במהלך תקופת ההערכה שלפני האירוע ויעביר את הסיכונים המזוהים בכתב ללקוח. במהלך תקופת הכיסוי של האירוע, צוות ה-AEM יהיה זמין 24x7 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 וככזה 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>AEM תומך באירועים עסקיים קריטיים המשתמשים בשירותי ליבה 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. AEM שומר לעצמו את שיקול הדעת להעריך את המורכבות וכמות עומסי העבודה המהווים את סביבת הלקוח, תוך הבטחת גישה מותאמת אישית לתמיכה ולהערכה.</p> <p>אירועים עסקיים קריטיים עשויים לקבל עד חמישה (5) ימי לוח שנה של כיסוי אירועים רצוף. אם הביקוש הצפוי ארוך מחמישה (5) ימי לוח שנה רצופים, לקוחות עשויים לבחור לרכוש כמה אירועים עסקיים קריטיים ככל שיידרש כדי לרוץ ברצף ולכסות את כל משך האירוע.</p> <p>Azure Event Management (AEM) כפוף לזמינות משאבים. 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. אנא התייעץ עם מנהל חשבונות הצלחת הלקוח שלך לקבלת פרטים על הזמינות.</p> <p>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. תמיכת AEM לא יכולה לעמוד בדרישות גישה מוגבלות מיוחדות לספק רק לאזרחים או מבוססים במדינה תומכת באיחוד אזרחים.</p> <p>אספקת AEM זמינה רק באנגלית ואינה מציעה שירותי תמיכה כלשהם בשפה המקומית.</p> <p><b>*אנא עיין בטבלת סוגי האירועים של Azure Event Management בנספח א' למידע</b></p>
+	<p><b>O365 Engineering Direct: •</b></p>

שירות	תכנון
	<p>מספק תמיכה משופרת לעומסי העבודה הליבה של דייר(י) הייצור של Microsoft Office 365 שלך. שירות זה כולל גישה בעדיפות לצוות ההנדסה של Office 365.</p> <p>שירות זה יהיה זמין עבור הדייר או הדיירים הרשומים, הוא זמין בתשלום נוסף ומוגדר בנספח שמאזכר בהזמנת העבודה שלך.</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>
+	<p><b>• GitHub Engineering Direct:</b></p> <p>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.</p>
+	<p><b>• Support for Mission Critical:</b></p> <p>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. השירות מציע תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף, ומוגדר במוצג המוזכר בהזמנת העבודה שלך.</p> <p>כדי לתמוך בשירותי ה-SfMC שלך, חייב להיות לך הסכם שירותי תמיכה מאוחדים עדכני. אם הסכם שירותי התמיכה המאוחדת שלך יפוג או יסתיים, שירות SfMC שלך יסתיים באותו תאריך.</p>
+	<p><b>• Azure Engineering Direct(AED):</b></p> <p><b>סקירה וטווח הכיסוי</b></p> <p>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.</p> <p>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</p>

שירות	תכנון
	<p>זה יתאפשר ל-AED 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 למינויי שירותי ענן כהגדרתם בנספח (א) של הזמנת העבודה ואשר נרכשו על ידי הלקוח או על ידי שלוחת הלקוח: על פי רישומי והסכמי הרישיון, כמצוין בנספח (א); וכן ii) במהלך תקופת הזמנת עבודה זו. במוצרים ובמינויים אלו לא יכללו מוצרים ומינויים שנרכשו על ידי כל צד שאינו שלוחה של הלקוח בתאריך תחילת התמיכה, שייקראו להלן "מינויים 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 כדיון, שהופצו מסחרית והזמינים לציבור, וכן מינויי Azure על שירותי ענן, הנקובים בנספח א' של הזמנת העבודה (ביחד, "הוצאה מוערכת על המוצר") כדי לחשב את העמלות של Azure Engineering Direct Microsoft Unified שישלם הלקוח עבור תקופת התמיכה כהגדרתה בהזמנת העבודה של הלקוח.</p> <p>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 תכונות AED.</p> <p style="text-align: center;"><b>קליטה ומוצרים בהיקף</b></p> <p>AED יעבוד עם הלקוח במהלך שישים (60) הימים הראשונים של הזמנת העבודה כדי לקלוט את המינויים 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.</p> <p>טכנולוגיות שהן מחוץ לטווח בשירות תמיכה מורחב זה כוללות, בין היתר, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing &amp; Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh או Universal Print.</p> <p style="text-align: center;"><b>תרחישים תגובתיים</b></p> <p>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 תקיניים. לפי הצורך, מקרי תמיכה ימוינו לצוותים מתמחים למתן תמיכה נוספת.</p>

שירות	תכנון
	<p>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.</p> <p>מהנדסי תמיכה אלה יעריכו ויקבעו האם נדרשים משאבים טכניים נוספים לפתרון אירוע המשפיע אך ורק על המינויים 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 מיידי להתמודדות עם האירוע.</p> <p style="text-align: center;"><b>תכונות המסופקות לכל לקוחות AED:</b></p> <p><b>ממשק הנדסה ישיר:</b> היעד של שירותים אלה הוא להגן על צרכים דחופים של הלקוח, ולקדם את הקשר עם ההנדסה כדי לתעדף תיקונים ולהאיץ את ההטמעה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ נציגות בהנדסת Azure. AED 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 עד למזעור.</li> <li>○ <u>ניהול משברים בהנהגת הנדסה.</u> 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 24x7 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.</li> <li>○ <u>ארגון ניהול בעיות.</u> 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 יסופקו בתוך עשרה (10) ימי עסקים ממועד הבקשה או ממזעור האירוע, לפי המאוחר מביניהם.</li> </ul>

תכנון	שירות
	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>אספקת תוכניות פרואקטיביות לשיפור השירות.</b> 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.</li> <li>○ <b>תמיכה בפרויקטים קריטיים של הלקוח.</b> AED תשתף פעולה עם תפקידים מוכוונים לקוחות אחרים בחברת Microsoft ועם צוותי הנדסה של Azure כדי להאיץ את מימוש הערך בכל המיננים 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.</li> <li>○ <b>הובלת תובנות לפעולה והעמקת הכרת הלקוח והמומחיות לרוחב צוותי האספקה של Azure.</b> לכל אורך המיננים הרשומים, AED תדריך את צוותי אספקת התמיכה של Azure באשר לצרכים העסקיים והטכניים של הלקוח, כדי לאפשר חווייה מותאמת שמטרתה לתת מענה לצרכי העסקיים, הובלת הקלת אירוע מהירה יותר ושיפור חוויית תמיכת Azure הכוללת של הלקוח.</li> <li>○ <b>תשומת ייעוץ של הלקוח.</b> 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.</li> </ul> <p><b>תכונות מורחבות:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>ניטור פלטפורמה:</b> 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 שהייה), 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</li> </ul>

שירות	תכנון
	<p>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 כיסוי 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>טיפול בשיבושי פלטפורמה:</b> במהלך הפסקת פעולה מוצהרת ב-Azure, המוגדרת כהפסקה בעלת השלכה על לקוחות מרובים והמוצהרת כהפסקת פעולה בפורטל AED, Azure 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.</li> <li>○ <b>תמיכת Know-Me גלובאלית לניהול משבר הנדסי:</b> כיסוי 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.</li> </ul> <p><b>דרישות מוקדמות והנחות</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ביצוע שירותי AED על ידי Microsoft תלויה בשיתוף פעולה של הלקוח, בהשתתפותו הפעילה, ובהשלמת העבודה בתחומי האחריות המוטלים בעיתוי נכון.</li> <li>○ הלקוח ישמר תוכנית שירות Microsoft Enterprise Support פעילה, כמו גם הסכם תגובה מהירה של Azure לכל אורך תקופת נספח זה.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>תכונות ואספקת שירות</b></p>

תכנון	שירות
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ כל התכונות זמינות בשפה האנגלית בלבד.</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>○ כיסוי AED אינו כולל כל טכנולוגיה הקיימת באתר, התקני משתמש, תוכנת לקוח Microsoft, או טכנולוגיות זהות ואימות.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ציות והיקף שירות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ זכות הלקוח לקבל שירות AED כפי שזה מתואר בנספח זה, כפוף לציות לתנאים ולהתניות המפורטים בהזמנת העבודה ובנספח.</li> <li>○ 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.</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> <p style="text-align: center;"><b>*הטבלה בנספח ב' מציגה את התכונות והתעריפים לסוגי הלקוחות השונים.</b></p>
+	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר ("MSCIR")</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ תגובת Microsoft לאירוע אבטחת סייבר ("MSCIR"): מספק חקירה והדרכה גלובלית כדי לסייע בהערכת היקף מתקפת סייבר, בניית חוסן והגנה מפני מתקפות סייבר פוטנציאליות. שירותים אלה מסייעים בצמצום הסיכון של מתקפות סייבר ממוקדות, וממתנים טוב יותר את הנזק הנגרם על ידי משבר אבטחה. יש לרכוש את MSCIR כתוספת נפרדת להסכם תמיכה מאוחדת קיים מכיוון שהיא אינה נכללת כחלק מחבילת ה- Unified Enterprise הבסיסית. 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"). 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 נשאר באחריות מלאה ומסכימה לשלם עבור השירותים שניתנו לפני ביצוע הסכם MSCIR כפי שהוצאה בחשבונית על ידי Microsoft, ו-(ג) Microsoft לא תישא באחריות לכל</li> </ul> </li> </ul>

שירות	תכנון
	<p>מעשים או מחדלים הקשורים לעבודה המורשית המתרחשים לפני החתימה והלקוח לוקח על עצמו את כל הסיכונים הקשורים. מידע נוסף על התקשרויות הנוגעות ל-MS-CIR (כגון תמחור והיקף עבודה), או מידע הקשור להצעות פרואקטיביות, זמין דרך מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך (CSAM).</p>

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

## 2.5 תמיכה במדינות מרובות

סקירת שירותי תמיכה במדינות מרובות

התמיכה הרב-ארצית שלנו מציעה סיוע במיקומי תמיכה שונים, כמפורט בהזמנת(ות) העבודה שלך. להלן פירוט מבנה התמיכה הרב-ארצית:

- **מארח:** זהו מיקום התמיכה שבו חתמת על חוזה לקבלת Microsoft Unified Support Base בהזמנת העבודה שלך.
- **במורד:** זהו מיקום תמיכה שצוין בהזמנת העבודה שלך, נפרד ממיקום המארח, שבו אתה זכאי לקבל שירותי Microsoft Unified Enterprise Support בהתבסס על השירותים שרכשת עבור מיקום זה.

### כיצד לרכוש

מסמך זה מתאר את שירותי התמיכה הרב-מדינתיים הזמינים. השירותים הספציפיים והכמות הקשורה אליהם, אם רלוונטיים, יפורטו בהזמנת העבודה המקושרת אליהם לפי מיקום התמיכה.

ניתן לספק את השירותים המתוארים כאן למיקום(י) התמיכה שלך בהתאם להזמנת העבודה של המארח וכן, אם רלוונטי, כפי שהוקצו על ידי המארח. זה חלק מההסכם שלך עם 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.

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 המיועד/ים לכך.
- **פתרונות משופרים:** ניתן לרכוש את כל השירותים והפתרונות המורחבים לשימוש במיקומי תמיכה במארח או, במורד. ייתכן שיחולו הגבלות אחרות.
- **שירותי תמיכה נרכשים אחרים:** אלה יהיו זמינים במקומות התמיכה המצוינים 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:

- **שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית:** 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. Microsoft שומרת לעצמה את הזכות לאפשר השתתפות כזו.
- **נקודות זכות פרואקטיביות:** 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 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.
- **חובות מס:** הלקוח יישא באחריות הבלעדית לכל התחייבות מס הנובעת מהפצה או המרה של שירותי תמיכה שנרכשו בין מיקום/מיקומי המארח והמורד.
- **שינויים או החלפות בשירות:** שינויים או המרות של שירותים שבוצעו במהלך תקופת הזמנת העבודה עשויים לדרוש הסכמה בכתב.
- **מערכת חיוב מאוחדת וחיוב מפוצל:** מערך הגבייה המאוחד והנפקת חשבוניות מפוצלת נועדו להעניק ללקוחות שלנו יותר גמישות, נוחות ושליטה טובה יותר על העסקאות שלהם. מערכת החיוב המאוחדת שלנו משפרת את היעילות והדיוק של תהליך החשבוניות והמיסוי. בו בזמן, תכונת החיוב המפוצל שלנו מאפשרת לחלק עסקאות למספר חשבוניות על סמך קריטריונים שונים כגון סוג מוצר, תאריך אספקה או מיקום לקוח.

## 2.6 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 שירותים:** 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 ירשמו מספיק משתתפים.
- **גישה מרחוק:** נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו יגשו 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, ושי-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 שירותים:** 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 שבבעלותך. השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבבעלותך 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 שירותים:** 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 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.
- **דרישות מוקדמות והנחות נוספות:** ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצוינו בנספחים הרלוונטיים.

## 2.7 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 התוכנות 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 שטבלאות אלה הן משלימות ונועדו לספק תובנות נוספות לגבי רמות 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
<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>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 שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>
<p><b>דרגת חומרה A</b></p> <p>המערכת העסקית הקריטית נפגעה:</p> <p>עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p> <p>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 שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט</p>
<p><b>דרגת חומרה B</b></p> <p>השפעה בינונית על העסק:</p> <p>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</p> <p>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:</p> <p>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 המפורט עבור רכיבי ה-Azure שלך אינו מכסה את Azure GitHub AE, Azure StorSimple, Communication Services או את Billing & Subscription Management. <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.

### Unified Enhanced Response - סוגי חומרת אירועים

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

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 מיידית	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 באופן אוטומטי <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

<sup>1</sup> זמן התגובה הרשום עבור רכיבי Azure שלך אינו מכסה את ,GitHub AE US Gov Clouds Azure StorSimple, ,A40 ,Azure Stack Azure Media Services, ,Test Base for M365 ,Microsoft Mesh או Universal Print.  
<sup>2</sup> משאבי ניהול אירועים משופר מסייעים במציאת פתרון מידי 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.

### 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
<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>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<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: 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: עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים</p>

<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 התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה זמינים אך ורק באנגלית וביפנית.

### Azure Event Management - סוגי חומרת אירועים

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.

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב
<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>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 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><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><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 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.

## נספח ב': שירותי ניהול הצלחה.

נספח זה מכיל סדרה של טבלאות המספקות ייצוג חזותי של עמודי התווך, הפעילויות והתוצאות של

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 בפישוט ומצינות תפעולית.</p>
	ניהול בעיות	<p>זיהוי ומענה לבעיות קריטיות, יצירת ו/או יצירת תובנות ממליצים על תיקון מתאים</p>
	חוסן פרואקטיבי	<p>שיפור החוסן כשמדובר ביכולת של מערכת לעמוד בכשלים ולהתאושש במהירות, תוך מזעור ההשפעה על לקוחות ותוצאות עסקיות</p>
	אבטחה פרואקטיבית	<p>שיפור האבטחה והתאימות באמצעות יישום פתרונות האבטחה של Microsoft.</p>
מוכנות לאסונות	<p>הבטחת מוכנות הלקוחות למשברים ולתזמור צוות Microsoft</p>	
<p><b>אימוץ ותכנון:</b> אנו מסייעים לך בתכנון ויישום טכנולוגיות ענן המשנות את הארגון שלך. 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 בתוכניות הצלחת הלקוח.</p>
	אופטימיזציה טכנולוגית	<p>מקסום השקעות הלקוחות באמצעות אופטימיזציה של הענן</p>
	עדכוני טכנולוגיה ואבטחה	<p>השקעות והתשתיות ענן מתעדכנות כל הזמן לעדכונים האחרונים שפורסמו</p>
	שירותי ניהול מחזור חיים	<p>וידוא שללקוחות יש תוכנית ניהול מחזור חיים מעודכנת</p>
	ניהול קשרי מנהלים	<p>מערכת יחסים מוצלחת ודינמית בין הלקוח ל-Microsoft</p>

© 2024 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.