

Описание услуг Единой корпоративной поддержки Microsoft (Unified Enterprise Support Services, USSD)

Июль 2024 г.

Оглавление

1	Сведения о данном документе	3
2	Услуги поддержки и работа с клиентами	4
2.1	Условия приобретения	4
2.2	Гибкий резерв	5
2.3	Описание услуг Единой корпоративной поддержки Microsoft	6
	Услуги по устранению неполадок	14
	Услуги по управлению успехом	16
2.4	Расширенные решения	17
	Функции и предоставление услуг	34
	Ограничения и исключения услуг	34
	Соответствие требованиям и объем услуг	35
2.5	Поддержка уровня Multi-Country	36
	Обзор пакета Поддержки уровня Multi-country	36
	Условия приобретения	37
	Дополнительные условия и положения поддержки уровня Multi-country	37
2.6	Дополнительные условия	38
	Приложение А: таблицы степени важности	42
	Приложение В: Услуги по управлению успехом	48

1 Сведения о данном документе

Описание услуг Единой корпоративной поддержки Microsoft содержит сведения о профессиональных услугах поддержки, которые можно приобрести у Microsoft. Важно ознакомиться с информацией об услугах, которые приобретаете, в том числе с обязательными требованиями, заявлениями об отказе, ограничениями и обязанностями клиента. Приобретаемые услуги указываются в Заказе на выполнение работ Enterprise Services (Заказе на выполнение работ) или другой применимой форме Протокола об оказании услуг, которая основывается на данном документе и включает его в себя как неотъемлемую часть.

Не все услуги, перечисленные в этом документе, доступны повсеместно. Чтобы узнать, какие услуги доступны для приобретения в вашем регионе, обратитесь к представителю Microsoft. Список доступных услуг может меняться.

2 Услуги поддержки и работа с клиентами

Услуги Единой корпоративной поддержки Microsoft (услуги поддержки) — это комплексный набор услуг корпоративной поддержки, помогающий ускорить переход на облачные вычисления, оптимизировать ваши ИТ-решения и использовать технологии для реализации новых коммерческих возможностей на любом этапе жизненного цикла ИТ. Наши услуги поддержки разработаны с учетом ваших конкретных потребностей и помогут вам получить максимальную отдачу от инвестиций в Microsoft. Наши услуги поддержки включают следующее:

- **Профилактические услуги:** эти услуги предназначены для того, чтобы улучшить работоспособность вашей ИТ-инфраструктуры и операционную деятельность.
- **Услуги по управлению успехом:** эти услуги предназначены для повышения эффективности планирования и внедрения.
- **Услуги по технической поддержке:** эти услуги обеспечивают приоритетное решение проблем ежедневно в круглосуточном режиме, чтобы свести к минимуму время простоя и обеспечить быстрое реагирование.

2.1 Условия приобретения

Услуги поддержки предлагаются в виде Базового пакета с профилактическими услугами и расширенными решениями, доступными для приобретения в рамках существующего Соглашения о Базовом пакете, указанного в Заказе на выполнение работ. Описание каждого пакета приведено ниже:

- **Базовый пакет:** включает в себя наши основные услуги поддержки.
- **Профилактические услуги:** включают дополнительные услуги поддержки, которые можно добавлять к базовому пакету по мере необходимости.
- **Расширенные решения:** включают в себя углубленный технический сервис и решения, которые могут быть добавлены к базовому пакету по мере необходимости.

Обратите внимание, что услуги, которые можно приобрести в рамках существующего соглашения о базовом пакете, перечислены в Заказе на выполнение работ. Если у вас возникли вопросы о том, какие услуги доступны для приобретения, обратитесь к своему представителю Microsoft.

Таблица 1. Определения услуг поддержки

Название	Определение
Базовый пакет	Совокупность профилактических услуг, услуг по устранению неполадок и услуг управления успехом и обслуживанием, обеспечивающих поддержку используемых в вашей организации продуктов и (или) Веб-служб Microsoft.
Профилактические услуги	Дополнительные услуги поддержки, включая Профилактические услуги, предлагаются в дополнение к

Базовому пакету на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе отмечаются символом «+».

Расширенные решения	Услуги поддержки, покрывающие определенный продукт Microsoft или ИТ-систему клиента, предлагаются в дополнение к Базовому пакету поддержки на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе также отмечаются символом «+».
Поддержка уровня Multi-Country	Поддержка уровня Multi-country (в сочетании с Единой поддержкой Microsoft уровней Advanced или Performance) — это поддержка в целом ряде Мест предоставления поддержки, описанных в вашем Заказе (или Заказах) на выполнение работ. Единая корпоративная поддержка может включать поддержку в разных странах, если это необходимо и указано в заказе на выполнение работ. Более подробную информацию о поддержке в разных странах см. в разделе 2.5.

2.2 Гибкий резерв

Гибкий резерв — это гибкая часть ориентировочной цены вашего базового пакета, которая может применяться к покупке профилактических услуг, расширенных решений, единиц профилактических услуг или индивидуальных профилактических услуг во время приобретения услуг. Ваш представитель Microsoft предоставит более подробную информацию о том, как применить Гибкий резерв к вашему соглашению.

К распределению Гибкого резерва применяются следующие условия:

- **Единицы профилактических услуг или Индивидуальные профилактические услуги:** к покупке Единиц профилактических услуг или Индивидуальных профилактических услуг может применяться до 20 % или 50 000 дол. США от вашего Гибкого резерва (в зависимости от того, что больше).
- **Ежегодное распределение:** гибкий резерв распределяется на ежегодной основе, и любые услуги, к которым применяется Гибкий резерв, должны быть использованы в течение соответствующего года.
- **Услуги по управлению успехом:** гибкий резерв нельзя использовать для услуг по Управлению предоставлением услуг, как определено в настоящем документе.
- **Замена услуг:** если вы заказали услугу одного типа в рамках Гибкого резерва и хотите заменить ее услугой другого типа, к этой второй услуге можно применить соответствующую стоимость, когда есть такая возможность и получено согласие ресурса по предоставлению услуг.
- **Крайний срок распределения:** весь доступный Гибкий резерв должен быть распределен к моменту заключения договора, иначе он будет аннулирован.

2.3 Описание услуг Единой корпоративной поддержки Microsoft

В данном разделе описаны элементы, которые объединяются для формирования пакетов услуг поддержки. Кроме того, перечисленные услуги могут быть добавлены к Базовому пакету или в течение Срока действия соглашения. Часть вашего Базового пакета включает Гибкий резерв для добавления профилактических услуг (отмеченных знаком «+»), расширенных решений и/или Индивидуальных профилактических услуг в ваш Базовый пакет. Включенные в Базовый пакет услуги в этом разделе отмечены значком "✓". Наши услуги поддержки включают следующее:

- Профилактические услуги:** эти услуги помогают предотвратить возникновение проблем в среде продуктов Microsoft, и сроки их представления планируются таким образом, чтобы обеспечить наличие и предоставление необходимых ресурсов в течение срока действия соответствующего Заказа на выполнение работ. Следующие Профилактические услуги предлагаются как указано ниже или описано в вашем Заказе на выполнение работ. Поставка услуги на объекте может быть доступна не для всех услуг и не во всех регионах. Поставка осуществляется дистанционно, за исключением тех случаев, когда иное оговорено в письменном виде и за дополнительную плату, или когда услуга явным образом продана в качестве услуги на объекте.
- Услуги по планированию:** эти услуги подразумевают оценку и анализ существующей инфраструктуры, данных, среды приложений и среды обеспечения безопасности, чтобы помочь вам спланировать меры по устранению недочетов, обновлению, миграции, развертыванию и внедрению решений в зависимости от желаемого результата.

Таблица 2. Типы услуг планирования

Типы услуг планирования	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Эксперимент: работы, целью которых является предоставление доказательств, позволяющих клиенту оценить осуществимость предложенного технического решения. Результат может быть представлен в форме рабочих прототипов, документов и проектов, но, как правило, не является готовым к использованию в производственной среде решением. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Услуги, связанные с архитектурой: участие, структурированное в виде серии обсуждений под руководством эксперта Microsoft. Наши эксперты будут работать с клиентами над переводом бизнес-требований в индивидуальные архитектуры решений, которые ускорят успешное развертывание. Эти обсуждения могут включать оценку технических требований, изучение существующей архитектуры и предоставление технических данных о передовых практиках архитектуры решений. Этот процесс предназначен для создания технического решения, которое согласуется с заданными целями и задачами и служит важнейшим справочным документом для этапа развертывания производства. 	+

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

Услуги внедрения

Услуги внедрения оказывают специалисты с глубокими техническими знаниями и значительным опытом управления проектами, чтобы ускорить проектирование, развертывание, миграцию, обновление и внедрение решений на базе технологий Microsoft.

Таблица 3. Типы услуг внедрения

Типы услуг внедрения	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Услуги адаптации: Оказание краткосрочной помощи в развертывании, миграции, обновлении или разработке функций. Может включать в себя планирование и подтверждение обоснования концепции или производственной нагрузки при использовании продуктов Microsoft. 	+

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

Услуги обслуживания

Услуги обслуживания помогают предотвращать возникновение проблем в среде продуктов Microsoft. Как правило, они планируются и согласуются заранее, что позволяет обеспечить доступность необходимых ресурсов.

Таблица 4. Типы услуг обслуживания

Типы услуг обслуживания	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Оценка по требованию: Онлайн-платформа автоматической оценки, использующая анализ журналов регистрации для анализа и оценки внедрения технологий Microsoft. Оценки по требованию охватывают ограниченное количество технологий. Для использования этой услуги оценки необходима действующая служба Azure с надлежащими ограничениями объема передаваемых данных для обеспечения использования услуги оценки по требованию. Microsoft может предоставить помощь для включения первоначальной настройки услуги. В сочетании с Оценкой по требованию, предлагается (за дополнительную плату) помощь в анализе данных и определении очередности выполнения рекомендаций по устранению недостатков ресурсом Microsoft, выезжающим на территорию клиента (до двух дней), или ресурсом Microsoft, работающим удаленно (до одного дня), в соответствии с условиями заключенного соглашения об обслуживании. Оценки на объекте клиента могут быть недоступны в отдельных странах. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Программа оценки: 	+

Типы услуг обслуживания	Планирование
<p>Сравнение проекта, работ по технической реализации и управления изменениями технологий Microsoft с рекомендациями Microsoft. После проведения соответствующей оценки ресурс Microsoft будет работать с вами напрямую над устранением проблем и подготовит отчет по результатам технической оценки вашей среды, который также может включать план исправления.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Автономная оценка: Автоматизированная оценка качества внедрения технологий Microsoft со сбором данных через удаленное подключение или ресурсом Microsoft на объекте клиента. Microsoft анализирует полученные данные с использованием доступных на месте средств, после чего вам предоставляется отчет о выявленных неполадках и рекомендации по их исправлению. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Профилактический мониторинг: Предоставление инструментов и рекомендаций относительно контроля за техническими операциями с целью улучшения процессов управления инцидентами на сервере клиента. Эта услуга помогает в составлении матрицы инцидентности, выявлении крупных неполадок и разработке структуры эффективной технической команды. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Программа профилактики операционной деятельности (POP): Совместная (с персоналом) проверка хода планирования, проектирования, реализации или операционных процессов на предмет соответствия рекомендуемым Microsoft практикам. Проверка проводится на объекте клиента или удаленно с привлечением ресурса Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Программа оценки рисков и работоспособности как услуга (RAP как услуга): Автоматизированная оценка качества внедрения технологий Microsoft в среде клиента с удаленным сбором данных. Microsoft анализирует собранные данные и создает отчет о результатах, содержащий рекомендации по исправлению ситуации. Данная услуга предоставляется на месте или удаленно. 	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

Услуги оптимизации

Услуги оптимизации направлены на то, чтобы помочь клиентам достичь оптимального использования их инвестиций в технологии. Эти услуги могут включать удаленное администрирование облачных служб, оптимизацию освоения продуктов Microsoft и их функций конечными пользователями, а также повышение общего уровня безопасности и надежности идентификации.

Таблица 5. Типы услуг оптимизации

Типы услуг оптимизации	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> • Услуги поддержки освоения: Услуги поддержки освоения включают ряд услуг, помогающих оценить способность организации модифицировать, отслеживать и оптимизировать изменения, связанные с покупкой технологий Microsoft. Они включают в себя поддержку в разработке и реализации стратегии перехода с точки зрения последствий этих изменений для клиентов. В качестве помощи по программе внедрения клиенты получают доступ к ресурсам с соответствующими научно-техническими материалами, данными и практиками, рекомендуемыми компанией Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Услуги для разработчиков: Услуги, помогающие вашим специалистам в создании, развертывании и поддержке приложений на базе технологий Microsoft. Эти услуги включают следующее: <ul style="list-style-type: none"> ○ Оценка возможностей DevOps: оценка, которая помогает клиентам понять текущие возможности по всему жизненному циклу выпуска программного обеспечения и быстро определить возможности для улучшения на основе практик Microsoft DevOps. ○ Поддержка для разработчиков: предоставляется помощь в создании и разработке приложений, основывающихся на технологиях и платформе Microsoft, с точки зрения применения инструментов и технологий разработки Microsoft. Приобретается в форме определенного количества часов согласно Заказу на выполнение работ. ○ Консультация по платформе для разработчиков: предоставляет рекомендации по использованию всего потенциала платформы Microsoft для разработчиков, ускоряя скорость работы разработчиков, внедрение облачных технологий и цифровую трансформацию. Приобретается в форме определенного количества часов согласно Заказу на выполнение работ. 	+

Типы услуг оптимизации	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Управление ИТ-услугами: Наши услуги по управлению современными ИТ-услугами способствуют развитию вашей устаревшей ИТ-среды с использованием современных подходов к управлению услугами, обеспечивающих инновации, гибкость, высокое качество и снижение операционных затрат. Эти услуги предоставляются в рамках проводимых на объекте клиента или удаленно консультационных сессий или семинаров, в ходе которых процедуры мониторинга, управления инцидентами и работы службы поддержки оптимизируются для управления динамикой облачных служб при переносе приложения или службы в облако. Управление ИТ-услугами может являться частью индивидуальной программы услуг, предоставляется за дополнительную плату и может оформляться в виде приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение услуг. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Услуги обеспечения безопасности: Портфель решений по обеспечению безопасности Microsoft направлен на решение четырех задач: безопасность и идентификация для облачных технологий, мобильность, усовершенствованная защита информации и защищенная инфраструктура. Наши услуги обеспечения безопасности могут помочь клиентам понять, как им следует защищать и обновлять свою ИТ-инфраструктуру, приложения и данные, отвечая на внешние и внутренние угрозы. Эти услуги могут являться частью индивидуальной программы услуг, предоставляются за дополнительную плату и могут оформляться в виде приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ. 	+

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

Услуги обучения

Услуги обучения подразумевают проведение обучения (на объекте, через Интернет или по требованию) для ваших специалистов по оказанию поддержки с целью развития их технических и оперативных навыков.

Таблица 6. Типы услуг обучения

Типы услуг обучения	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Обучение по требованию: Доступ к подборке онлайн-учебных материалов и лабораторных работ цифровой платформы библиотеки семинаров, разработанной Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Веб-трансляции: Доступ к проводимым Microsoft тренингам в режиме реального времени по многочисленным темам, связанным с технической поддержкой и технологиями Microsoft, участие в которых осуществляется дистанционно. 	✓

Типы услуг обучения	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Хакатоны: Эта услуга способствует изучению инновационных способов использования технологий Microsoft для эффективного решения конкретных бизнес-задач. Это достигается за счет интерактивных, основанных на деятельности услуг, которые используют реальные или специфические для клиента сценарии. Эти услуги стимулируют клиентов к быстрому и итеративному сотрудничеству с экспертами в области технологий для поиска творческих решений своих задач. 	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Брифинги по техническому обновлению Периодические брифинги, которые проводятся при выпуске каждого релиза, информируют клиентов о последних дополнениях и предстоящих изменениях в их облачных внедрениях, позволяя им использовать новые возможности для повышения продуктивности или устранять препятствия для расширения текущего использования для всех пользователей. Предоставляются удаленно инженером Microsoft. 	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Обучающие лекции: Как правило, это однодневные интерактивные занятия, на которых в формате лекций и демонстраций рассматриваются вопросы, связанные с продуктами и поддержкой. Они проводятся в прямом эфире сотрудниками Microsoft лично или в режиме онлайн. 	<p style="text-align: center;">+</p>

Типы услуг обучения	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Семинары: Тренинг продвинутого уровня на одну из множества технических тем относительно поддержки и технологий Microsoft. Проводится ресурсом Microsoft лично или по сети. Приобретается по принципу «на одного слушателя» или специально для организации в соответствии с Заказом на выполнение работ. Обратите внимание, что семинары могут записываться после соответствующего уведомления и согласия (а в некоторых регионах — с дополнительного письменного разрешения). 	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

Дополнительные профилактические услуги

Таблица 7. Виды дополнительных профилактических услуг

Виды дополнительных профилактических услуг	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Индивидуальные профилактические услуги (обслуживания, оптимизации и обучения): Мероприятия определенного объема с использованием ресурсов Microsoft по предоставлению услуг под руководством клиента лично или через Интернет, не описанные как-то иначе в настоящем документе. К числу этих мероприятий относятся услуги обслуживания, оптимизации и обучения. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Технический консультант по поддержке: Наши индивидуальные услуги по оценке технологий способствуют достижению бизнес-целей клиента, включая, помимо прочего, оптимизацию рабочей нагрузки, внедрение или поддержку. Эта услуга предоставляется специалистами Microsoft и может включать план и техническое руководство, адаптированные к среде клиента и коммерческим целям. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Назначенная техническая поддержка (DE): Эти тщательно подобранные и ориентированные на результат решения основаны на рекомендуемых Microsoft практиках и принципах, которые помогают ускорить окупаемость инвестиций. Ведущий эксперт будет тесно сотрудничать с вашей командой, обеспечивая всестороннее техническое руководство и привлекая, при необходимости, других экспертов Microsoft для помощи в развертывании и/или оптимизации ваших решений Microsoft. Эти услуги включают в себя оценку и планирование, повышение квалификации и проектирование, настройку и внедрение. 	+

Виды дополнительных профилактических услуг	Планирование
<p>Особые требования и ограничения в отношении услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Для запроса услуг DE требуется действующее соглашение о предоставлении услуг Единой поддержки. Если срок действия соглашения истекает или прерывается, то оказание услуг DE прекращается в тот же день. ○ Услуги DE предоставляются в обычное рабочее время с (09:00 до 17:30 по стандартному местному времени), кроме выходных дней и праздников. ○ Услуги DE предназначены в качестве поддержки конкретных продуктов и технологий Microsoft, выбранных вами и перечисленных в Заказе на выполнение работ. ○ Услуги DE предоставляются для одного места предоставления поддержки, которое указано в вашем Заказе на выполнение работ. ○ Услуги DE предоставляются преимущественно дистанционно, если заранее не было заключено письменное соглашение о выезде на место. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы. 	

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

Таблица 8. Виды прочих профилактических услуг

Прочие профилактические услуги	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> • Единицы профилактических услуг: Единицы профилактических услуг — количество заменяемых услуг, представленное в Заказе на выполнение работ. Единицы профилактических услуг можно обменивать, или тратить, на одну или несколько определенных дополнительных услуг в соответствии с настоящим документом и по текущим расценкам, предоставленным представителем подразделения Microsoft. После выбора дополнительной услуги мы вычтем стоимость этой услуги из количества единиц, которыми вы располагаете, округлив результат до ближайшей целой единицы. 	+

Услуги по устранению неполадок

Услуги по устранению неполадок помогают устранить проблемы в среде Microsoft и обычно используются по требованию. Следующие услуги по устранению неполадок включаются по мере необходимости для поддерживаемых в настоящее время продуктов и веб-служб Microsoft, если иное не предусмотрено Заказом на выполнение работ. Все услуги поддержки по устранению неполадок предоставляется в удаленном режиме.

Таблица 9. Типы услуг по устранению неполадок

Типы услуг по устранению неполадок	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Консультационная поддержка: <p>Получение помощи или рекомендаций по оптимальной настройке или применению конкретных технологических элементов Microsoft.</p> <p>Наша консультационная поддержка предоставляет советы, рекомендации и идеи по лучшим методам использования технологических компонентов Microsoft, помогая избежать распространенных ошибок конфигурации и повысить производительность компонентов и услуг. Важно отметить, что наши консультационные услуги не включают в себя архитектурное проектирование, разработку решений или индивидуальные настройки. Эти услуги предоставляются по электронной почте, в чате или по телефону с использованием статей, основанных на знаниях, и осуществляются на основе разумных усилий.</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Техническая поддержка: <p>Услуги технической поддержки призваны помочь вам устранить конкретные неполадки, сообщения об ошибках или функциональные возможности, которые не работают в соответствии с назначением продуктов Microsoft.</p> <p>Чтобы получить доступ к этим услугам, необходимо создать запрос на рассмотрение инцидента. Вы можете инициировать рассмотрение инцидента по телефону или отправить запрос через веб-сайт. Обратите внимание, что запросы на поддержку услуг и продуктов, не охваченных соответствующим порталом поддержки онлайн-сервисов, управляются через онлайн-портал Microsoft Services, и к ним применяются степени важности, указанные в приложении А.</p> <p>От степени важности инцидента зависит уровень обслуживания согласно правилам Microsoft, а также первоначально предполагаемое время ответа и ваши обязанности. Вы определяете уровень воздействия на коммерческую деятельность вашей организации, и после обсуждения с вами Microsoft утверждает соответствующую степень важности. Если влияние на коммерческую деятельность требует этого, вы можете запросить соответствующее изменение степени важности в любое время в ходе работы с инцидентом.</p> <p>Наша консультационная поддержка предоставляет советы, рекомендации и идеи по лучшим методам использования технологических компонентов Microsoft,</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>

Типы услуг по устранению неполадок	Планирование
<p>помогая избежать распространенных ошибок конфигурации и повысить производительность компонентов и услуг. Важно отметить, что наши консультационные услуги не включают в себя архитектурное проектирование, разработку решений или индивидуальные настройки. Эти услуги предоставляются по электронной почте, в чате или по телефону с использованием статей, основанных на знаниях, и осуществляются на основе разумных усилий.</p> <p>По запросу и с целью решения комплексных проблем взаимодействия между продуктами разных производителей мы можем привлечь к сотрудничеству сторонних поставщиков технологий. При этом такие поставщики самостоятельно несут ответственность за поддержку своих продуктов.</p> <p>Термин «Первый ответ на вызов» определяется как первоначальный неавтоматизированный контакт по телефону или электронной почте. Определения уровней важности и ориентировочное время первоначального ответа Microsoft приведены в таблице данных о реагировании на инциденты.</p> <p>*Для получения дополнительной информации обратитесь к таблице степени важности инцидентов в рамках поддержки по устранению неполадок в Приложении А</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Управление поддержкой в устранении неполадок: <p>Управление поддержкой в устранении неполадок обеспечивает надзор за предоставлением поддержки в связи с инцидентами для стимулирования устранения проблем в установленное время при высоком качестве обслуживания. Услуги по управлению успехом будут использоваться для управления поддержкой по устранению неполадок для всех запросов на поддержку.</p> <p>Более подробную информацию о степени важности инцидентов см. в таблицах Реагирования на инциденты выше. В случае инцидентов Степени важности В и С, имеющих стандартные последствия для деятельности предприятия, данная услуга предоставляется по запросу клиента, направляемому в рабочее время ресурсу Microsoft, который по запросу может также информировать о ходе эскалации. В случае инцидентов Степени важности 1 и А автоматически инициируется и выполняется расширенная процедура эскалации. После этого назначенный ресурс Microsoft несет ответственность за обеспечение непрерывного технического успеха и за информирование вас о ситуации и плане действий.</p> <p>Что касается расширенного покрытия в нерабочее время, вы можете приобрести Дополнительные часы управления поддержкой по исправлению.</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Анализ первопричин: 	<p style="text-align: center;">+</p>

Типы услуг по устранению неполадок	Планирование
<p>при прямом запросе до закрытия инцидента мы выполним структурированный анализ возможных причин одного инцидента или ряда связанных проблем. Вы должны будете сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики. Анализ первопричин доступен только для определенных технологий Microsoft, за него может взиматься дополнительная плата.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Дополнительный компонент управления поддержкой по устранению неполадок: <p>Вы можете приобрести дополнительные часы управления поддержкой по устранению неполадок. Эти ресурсы будут работать удаленно и предоставлять услуги в рабочее время в часовом поясе, согласованном в письменной форме. Эти услуги предоставляются на английском языке, а также могут предоставляться на языке, используемом в вашей организации. Данная услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.</p> 	+

✓ - Включена в Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

Услуги по управлению успехом

Таблица 10. Услуги по управлению успехом

Услуги по управлению успехом	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> Услуги по управлению успехом: эти услуги включены в ваше соглашение, если иное не указано в настоящем документе или в вашем Заказе на выполнение работ. Услуги по управлению успехом предоставляются в цифровом виде назначенными менеджерами по работе с клиентами. Эти специалисты будут выполнять работу удаленно или на вашем объекте. <p>* Дополнительную информацию об услугах по управлению успехом и результатах см. в Приложении В.</p>	✓

✓ - Включена в Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

2.4 Расширенные решения

В дополнение к услугам, предоставляемым в рамках Базового пакета или в качестве дополнительных услуг, также можно приобрести следующие дополнительные расширенные решения. Расширенные решения доступны за дополнительную плату и могут быть указаны в Приложении, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

Таблица 11. Типы расширенных решений

Услуга	Планирование
<p>• Расширенная назначенная техническая поддержка (EDE):</p> <p>Индивидуальная услуга, обеспечивающая углубленное и постоянное техническое взаимодействие для клиентов со сложными сценариями. Это предложение направлено на удовлетворение ваших потребностей и достижение результатов путем предоставления специально назначенного инженера, который будет иметь глубокие знания о вашей среде или решении и поддерживать ваши бизнес-цели, включая, помимо прочего, оптимизацию рабочей нагрузки, внедрение или возможности поддержки. Услуги EDE можно приобрести как предварительно определенные предложения или как блок индивидуальных часов, которые можно использовать для предоставления определенных профилактических услуг.</p> <p>При покупке по часам время предоставления услуги EDE затем вычитается из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги. Предварительно определенные предложения EDE адаптируются под вашу среду и помогают добиться желаемых результатов. Эти предложения включают в себя необходимые предварительно определенные профилактические услуги.</p> <p>Услуги EDE сосредоточены на следующих направлениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ помочь поддерживать глубокое понимание ваших текущих и будущих бизнес-требований и конфигурации ИТ-среды для оптимизации показателей. ○ документировать и предоставлять вам рекомендации по использованию предоставляемых материалов, относящихся к услугам поддержки (например, результаты анализа возможности поддержки, проверки работоспособности, семинары и программы оценки рисков). ○ помочь в обеспечении согласованности между мероприятиями по развертыванию и эксплуатации и вашей плановой и текущей реализацией технологий Microsoft. 	+

Услуга	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> ○ помочь развить технические и эксплуатационные навыки ваших ИТ-специалистов. ○ помочь разработать и реализовать стратегии с целью предотвращения будущих инцидентов и повышения доступности соответствующих технологий Microsoft. ○ помочь определить первопричины повторяющихся инцидентов и дать рекомендации для предотвращения дальнейших нарушений в работе указанных технологий Microsoft. <p>Выделение, распределение и назначение ресурсов в целях данной поддержки осуществляется на условиях, о которых стороны договорились в ходе вводного совещания и которые зафиксированы в плане предоставления услуг, независимо от способа приобретения EDE.. Клиенты из нескольких стран должны назначить EDE для местоположения при заключении контракта до планирования предоставления услуг.</p> <p>Особые требования и ограничения в отношении услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Для получения услуг EDE необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении услуг Единой поддержки. Если срок действия соглашения о предоставлении услуг Единой поддержки истекает или прерывается, то оказание услуг EDE прекращается в тот же день. ○ Услуги EDE предоставляются в обычное рабочее время с (09:00 до 17:30) по стандартному местному времени), кроме выходных дней и праздников. ○ Услуги EDE предназначены в качестве поддержки конкретных продуктов и технологий Microsoft, выбранных вами и перечисленных в Заказе на выполнение работ. ○ Услуги EDE предоставляются для одного места предоставления поддержки в назначенном месте предоставления поддержки, которое указано в вашем Заказе на выполнение работ. ○ Услуги EDE предоставляются удаленно, если иное заранее не согласовано в письменном виде. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы. 	

Услуга	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> <p>Расширенная назначенная техническая поддержка по устранению неполадок (REDE):</p> <p>Расширенная назначенная техническая поддержка по устранению неполадок REDE) — это глубокое и постоянное техническое взаимодействие, направленное на ускоренное разрешение инцидентов, связанных с поддержкой по устранению неполадок, для конкретных продуктов и веб-служб Microsoft, выбранных вами и указанными в вашем Заказе на выполнение работ. Услуги REDE предоставляются специально назначенным инженером, который получает глубокие знания об использовании вами продуктов и веб-служб Microsoft в вашей среде. Время предоставления услуги REDE вычитается из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги.</p> <p>Услуги REDE касаются следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Проведение начального совещания для обсуждения приоритетов и рекомендаций. Результаты этого совещания документируются в вашем плане предоставления услуг. ○ Участие в разрешении инцидентов поддержки Степени важности 1 и А. ○ Участие в разрешении других серьезных инцидентов поддержки по вашему запросу. ○ Сотрудничество с вашими ресурсами по управлению поддержкой по устранению неполадок и управлению успехом и предоставлением услуг, а также любыми другими ресурсами Microsoft, участвующими в мероприятиях по устранению инцидентов, чтобы обеспечить эффективное и действенное разрешение инцидентов, связанных с поддержкой по устранению неполадок, и планирование для предотвращения инцидентов в будущем. <p>Услуги по устранению неполадок</p> <p>Наши инженеры получают и поддерживают глубокие знания о том, как вы используете наши продукты и веб-службы в своей среде. Они используют эти знания в своей деятельности, связанной с разрешением инцидентов поддержки.</p> <p>Наши инженеры предоставляют инженерам технической поддержки Microsoft информацию об использовании наших продуктов и веб-служб в вашей среде. Они также предоставляют</p> 	

Услуга	Планирование
<p>расширенные знания в области выявления причин возникновения проблемы и отладки, чтобы обеспечить быстрое разрешение инцидентов. При наличии для соответствующих продуктов и веб-служб Microsoft наши инженеры проводят анализ первопричин инцидентов, оказывающих критическое влияние на бизнес, и предоставляют рекомендации по устранению аналогичных проблем в будущем. При необходимости инженер REDE может привлечь дополнительные технические ресурсы.</p> <ul style="list-style-type: none"> Профилактические услуги <p>Наши инженеры составляют и предоставляют вам рекомендации по использованию профилактических услуг (например, оценка возможности оказания поддержки, проверка работоспособности, проведение семинаров и программы оценки рисков) для выявления возможностей по увеличению времени безотказной работы и снижению перебоев в работе критически важных бизнес-функций. По запросу инженер REDE может оказывать согласованные профилактические услуги.</p> Особые требования и ограничения в отношении услуг <p>Чтобы получить услуги REDE, вы должны заключить и поддерживать соглашение о Единой поддержке. Если срок действия соглашения о предоставлении услуг Единой поддержки истекает или прерывается, то оказание услуг REDE прекращается в тот же день. Инженер REDE назначается в дополнение к специалисту технической поддержки Microsoft, ответственному за разрешение инцидентов.</p> <p>Услуги REDE предоставляются в обычное рабочее время с (09:00 до 17:30) по стандартному местному времени), кроме выходных дней и праздников. Они предоставляются в месте оказания поддержки, где такие услуги приобретаются, указанном в вашем Заказе на выполнение работ. Услуги REDE предоставляются удаленно, если иное заранее не согласовано в письменном виде. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы.</p> <p>Услуги REDE не изменяют время реагирования на инциденты, связанные с поддержкой по устранению неполадок, которое применяется в рамках других предложений поддержки Microsoft, на которые вы имеете право.</p> 	

Услуга	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> • Ответственность клиента <p>Оптимизация преимуществ ваших услуг REDE зависит от выполнения вами следующих обязанностей. Невыполнение этих обязательств может приводить к задержкам в оказании услуг или может помешать нашей способности предоставлять услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Вы должны обеспечить для инженера REDE ориентацию, обучение, документацию и другие данные, необходимые для улучшения глубокого понимания использования вами наших продуктов и веб-служб в вашей среде. ○ Вы должны инициировать запросы о поддержке и вместе с нами активно участвовать в диагностике и разрешении инцидентов. ○ Вы должны выступать в качестве администратора вашей среды. ○ По запросу вы должны предоставлять информацию о выявлении причин возникновения проблем (например, файлы журнала отладки и трассировки). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Унифицированный расширенный ответ: <p>Унифицированный расширенный ответ (UER) обеспечивает ускоренную поддержку по устранению неполадок продуктов Microsoft и облачных сервисов клиента с ускоренной маршрутизацией для всех инцидентов, связанных с критическими ситуациями (crit sits'). Корпорация Microsoft выделит ресурсы из группы расширенного управления инцидентами, назначенной клиенту для расширенного управления инцидентами по устранению неполадок. Клиенты могут приобрести Унифицированный расширенный ответ в дополнение к соглашению о базовом пакете Единой корпоративной поддержки или добавить его в любой момент срока действия действительного соглашения о базовом пакете Единой корпоративной поддержки.</p> <p>Чтобы получить поддержку UER для продуктов Microsoft и облачных служб, клиент должен сообщить об инциденте по телефону или через Интернет. При открытии запросов в отношении инцидентов со Степенью важности 1 или А запросы клиента на Техническую поддержку PRS будут автоматически направляться на</p>	+

Услуга	Планирование
<p>условиях расширенного времени ответа, при этом для управления инцидентом будет автоматически назначена группа расширенного управления инцидентами</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Расширенное управление инцидентами: <p>Услуги расширенного управления инцидентами доступны круглосуточно и без выходных для всех запросов на Техническую поддержку PRS для инцидентов со Степенью важности 1 или А. Клиентам выделяется определенный контингент ресурсов, знающих бизнес-цели и условия работы клиента. Эти ресурсы назначаются в дополнение к ресурсам по разрешению технических проблем и отвечают за надзор за всеми инцидентами, связанными с критическими ситуациями, для обеспечения своевременного разрешения проблем и оказания поддержки высокого качества. С ресурсами из группы расширенного управления инцидентами, назначенной для клиента, можно связаться по электронной почте на ежедневной круглосуточной основе и обеспечить непрерывное техническое развитие, предоставляя клиенту регулярное обновления статуса и эскалации, а также план действий.</p> <p>В случае любого инцидента со Степенью важности 1 представитель группы расширенного управления инцидентами также проведет анализ по устранению инцидента с клиентом, Менеджером по работе с клиентами и другими членами группы учетной записи клиента с целью укрепления бизнеса клиента и предотвращения сбоев и проблем в будущем. Во время встречи член команды расширенного управления инцидентами представит обзор мер реагирования на инциденты, включая успехи и области, требующие улучшения. Они будут работать с менеджером по работе с клиентами (CSAM) над рекомендациями по исправлению ситуации, чтобы предупредить будущие случаи и повысить стабильность и устойчивость решений клиента.</p> <p>Анализ первопричин (Root Cause Analysis, RCA) доступен только для определенных технологий Microsoft, но за него может взиматься дополнительная плата. RCA не входит в унифицированный расширенный ответ, но его можно запросить у членов команды CSAM клиента или расширенного управления инцидентами во время</p>	

Услуга	Планирование
<p>инцидента. Во время инцидента член расширенной команды управления инцидентами сообщит клиенту, доступен ли RCA для используемой технологии Microsoft и будет ли взиматься дополнительная плата за выполнение RCA. Они будут работать с CSAM клиента, чтобы инициировать RCA, если он доступен и четко запрошен клиентом до закрытия инцидента. Клиент должен будет сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики, необходимые для выполнения Анализа первопричин (RCA).</p> <p>Для того чтобы команда расширенного управления инцидентами могла получить эти знания о целях и среде клиента, клиент должен предоставить по запросу документацию и принять участие в мероприятиях по подключению в течение первых 60 дней срока действия договора.</p> <p>Эти ресурсы будут работать удаленно. Услуга расширенного управления инцидентами предоставляется на английском, китайском и японском языках. В рамках данного предложения не допускается предоставление услуг расширенного управления инцидентами для регионов с ограничениями, гражданством или разрешенными ресурсами доставки.</p> <p>Услуги по устранению неполадок UER помогают устранить проблемы в среде Microsoft и обычно используются по требованию. Предоставляемые услуги по устранению неполадок включают по мере необходимости для поддерживаемых в настоящее время продуктов и веб-служб Microsoft, если иное не предусмотрено Заказом на выполнение работ. Все услуги поддержки по устранению неполадок предоставляется в удаленном режиме.</p> <p>В дополнение к услугам по устранению неполадок, предоставляемым по мере необходимости, для вашей группы расширенного управления инцидентами и CSAM включено определенное количество часов для управления поддержкой по устранению неполадок и управления предоставлением услуг, которые можно использовать для проведения мероприятий по адаптации, ежеквартальных встреч с представителем вашей группы расширенного управления инцидентами и заключительного анализа</p>	

Услуга	Планирование
<p>инцидента со Степенью важности 1. Дополнительные или более частые встречи доступны по запросу и после заключения предварительного соглашения с Microsoft, если соответствующие ресурсы доступны. Если вы решите приобрести дополнительные часы помимо тех, которые включены в пакет, для обеспечения дополнительного управления поддержкой по устранению неполадок и управлением предоставлением услуг со стороны группы расширенного управления инцидентами и менеджера по работе с клиентами</p> <p>UER необходимо приобретать только для страны размещения узла, если у клиента есть единое соглашение для нескольких стран. В качестве решения по расширенному управлению инцидентами все услуги UER могут предоставляться удаленно в местах, отличных от Узла и включающих его. Часы управления успехом и предоставлением услуг будут определяться Узлом и управляться менеджером по работе с клиентами Узла.</p> <p>*Для получения дополнительной информации обратитесь к таблице степени важности инцидентов в рамках Унифицированного расширенного ответа в Приложении А.</p>	
<p>• Быстрый отклик:</p> <p>Услуга «Быстрый отклик» обеспечивает ускоренную поддержку по устранению неполадок компонентов Microsoft Azure клиента за счет переадресации требующих поддержки инцидентов техническим специалистам и привлечения группы управления облачными службами. Для получения услуг «Быстрый отклик» для компонентов Microsoft Azure необходимо обращаться по поводу инцидента через портал соответствующей облачной службы. Запросы клиента по поводу технической поддержки PRS будут направляться непосредственно сотрудникам специальной группы инженеров с квалификацией в области облачных технологий. Несмотря на то, что для устранения инцидентов может потребоваться привлечение специалистов по поддержке стандартной продукции, команда быстрого отклика несет основную ответственность за круглосуточное устранение инцидентов. Время отклика на решение проблем с компонентами Azure для клиента приведено в таблице ниже. Эти сроки превышают ожидаемое время отклика службы поддержки Базового пакета. Быстрый отклик не распространяется на Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 или Microsoft Mesh.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Услуга	Планирование
<p>Приобретение услуг «Быстрый отклик» зависит от доступности ресурсов. Для получения информации о доступности обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.</p> <p>*Для получения дополнительной информации обратитесь к таблице степени важности инцидентов в рамках Быстрого отклика в Приложении А.</p>	
<p>• Управление мероприятиями Microsoft Azure (АЕМ)</p> <p>Услуга «Управление мероприятиями Microsoft Azure (АЕМ)» обеспечивает расширенную поддержку клиентов во время критически важных запланированных бизнес-мероприятий. Команда АЕМ предлагает профилактическую поддержку и поддержку по устранению неполадок, чтобы ваше мероприятие прошло гладко.</p> <p>В рамках предварительных мероприятий АЕМ оценит и ознакомится с вашим решением, выявит возможные проблемы и риски, влияющие на работоспособность и стабильность, а также выполнит проверку мощности и отказоустойчивости платформы Azure. АЕМ оценит решение клиента в течение периода оценки перед проведением мероприятия и сообщит клиенту о выявленных рисках в письменном виде. Во время проведения мероприятия команда АЕМ будет доступна 24x7 для оказания поддержки.</p> <p>Мы рассматриваем критически важное бизнес-мероприятие как ожидаемую клиентом деятельность в определенный момент времени, которая представляет значительный риск или воздействие для клиента. Такие мероприятия требуют повышенного уровня доступности и производительности услуг. Примеры таких мероприятий включают предсказуемую высокую нагрузку на существующее решение, развертывание новой функции в существующем решении Azure, развертывание нового решения в Azure, а также миграцию из локального или другого облачного провайдера в Azure.</p> <p>АЕМ поддерживает критически важные бизнес-мероприятия клиента, использующие основные сервисы Microsoft Azure. Решение Azure определяется как набор подписок Azure с согласованными шаблонами конфигурации и прямыми зависимостями между сервисами, достигающими единой бизнес-цели. Каждое мероприятие касается одного решения Azure. Решения Azure будут рассмотрены до начала</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Услуга	Планирование
<p>мероприятия. Если критически важное бизнес-мероприятие клиента включает более одного решения Azure, может потребоваться приобретение дополнительных мероприятий. АЕМ оставляет за собой право по своему усмотрению оценивать сложность и количество рабочих нагрузок, составляющих среду клиента, обеспечивая индивидуальный подход к поддержке и оценке.</p> <p>На важные бизнес-мероприятия может быть выделено не более пяти (5) календарных дней подряд. Если ожидаемый спрос превышает пять (5) календарных дней подряд, клиенты могут приобрести столько критически важных бизнес-мероприятий, сколько необходимо для их последовательного проведения и охвата всей продолжительности мероприятия.</p> <p>Управление мероприятиями Azure (АЕМ) обусловлено доступностью ресурсов. Поддержка предоставляется только для критически важных бизнес-мероприятий, которые были запланированы заранее и подтверждены в письменном виде не менее чем за 6 календарных недель до начала мероприятия, за исключением случаев, когда Microsoft согласует иное. Microsoft вправе по своему усмотрению уменьшить объем оценки до начала мероприятия, если она решит принять мероприятие при направлении меньшего количества уведомлений. АЕМ можно отменить, если клиент не может предоставить надлежащие ресурсы или ответы на протяжении всего предоставления услуг АЕМ. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.</p> <p>АЕМ доступно только для клиентов, у которых есть решения в общедоступном облаке Azure. АЕМ не доступно для клиентов с Azure для государственных организаций или национальными облаками. Поддержка АЕМ не может соответствовать каким-либо специальным требованиям ограниченного доступа для предоставления только гражданам страны, поддерживающей Гражданский альянс, или находящимся в этой стране. АЕМ доступно только на английском языке и не предполагает предоставление услуг поддержки на местном языке.</p> <p>*Для получения дополнительной информации обратитесь к таблице степени важности инцидентов в рамках Управления мероприятиями Azure в Приложении А.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • O365 Engineering Direct: 	+

Услуга	Планирование
<p>обеспечивает расширенную поддержку основных рабочих нагрузок клиента или клиентов Microsoft Office 365. Эта услуга включает приоритетный доступ к команде инженеров Office 365.</p> <p>Эта услуга доступна для указанного клиента или клиентов, за дополнительную плату и определена в Приложении, упомянутом в Заказе на выполнение работ.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Поддержка Developer: <p>Поддержка Developer обеспечивает расширенную техническую поддержку, основанную на глубоком знании продуктов, охватывающем весь жизненный цикл разработки приложений, разработчикам, собирающим, внедряющим и поддерживающим приложения на платформе Microsoft.</p> <p>Услуга обеспечивает комплексную поддержку, помогая клиентам ускорить цифровые инновации, внедрение облачных технологий и готовность разработчиков. Предоставленные рекомендации помогут ускорить скорость работы разработчиков и оптимизировать практику DevSecOps с помощью новейших инструментов и методов, модернизировать приложения для повышения эффективности и увеличения потенциала бизнеса, а также поддержать команды разработчиков на протяжении всего пути внедрения облачных технологий с помощью комплексного плана успеха.</p> <p>Поддержка Developer предоставляется за дополнительную плату.</p> 	+7
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Предоставляет клиентам приоритетный доступ к назначенной группе поддержки GitHub и назначенному инженеру по надежности клиента (CRE) GitHub. Кроме того, услуга включает в себя ежеквартальный анализ, который содержит профилактические рекомендации, основанные на проверке работоспособности и анализе запросов.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Поддержка важнейших для предприятия функций: <p>Этот набор услуг обеспечивает более высокий уровень поддержки определенного набора продуктов Microsoft и Веб-служб, входящих в ваше решение для критически важных задач, как указано в Заказе на выполнение работ. Эта услуга предусматривает индивидуальную программу услуг, предоставляется за дополнительную плату и оформляется в виде Приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.</p> 	+

Услуга	Планирование
<p>Для поддержки услуг SfMC необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении услуг Единой поддержки. Если срок действия соглашения о предоставлении услуг Единой поддержки истекает или прерывается, то оказание услуг SfMC прекращается в тот же день.</p>	
<p>• Azure Engineering Direct (AED):</p> <p>Обзор и область охвата</p> <p>Azure Engineering Direct (AED) предусматривает расширенную поддержку рабочей среды Microsoft Azure, которая включает приоритетный доступ непосредственно к команде инженеров служб Azure.</p> <p>Цель AED — ускорение ввода в эксплуатацию зарегистрированных служб Azure клиентом за счет наличия у команды AED сильных технических навыков, глубоких знаний о клиенте и возможности привлечь основную инженерную организацию Azure. Это позволяет AED отстаивать интересы клиента во время разработки решений и предоставлять индивидуальные услуги, чтобы лучше удовлетворять его технические бизнес-потребности.</p> <p>Эта услуга расширенной поддержки доступна только для всех лицензированных, коммерчески выпущенных и общедоступных продуктов Microsoft Azure клиента, а также подписок на облачные службы, указанных в Приложении А к Заказу на выполнение работ и приобретенных клиентом или аффилированным лицом клиента: i) в рамках лицензионных регистраций и соглашений, указанных в Приложении А; ii) в течение Срока действия настоящего Заказа на выполнение работ. Из числа этих продуктов и подписок исключаются приобретенные любой стороной, не являющейся аффилированным лицом клиента, на Дату начала поддержки, известные в дальнейшем как «Зарегистрированные подписки».</p> <p>Плата за эту услугу расширенной поддержки основана на многоуровневой структуре тарифов, а также на общей сумме, выплачиваемой каждый год за надлежащим образом лицензированные, коммерчески выпущенные и доступные продукты Microsoft Azure, а также подписки на облачные службы Microsoft клиента, указанные в Приложении А настоящего Заказа на выполнение работ (совместно именуемые «Приблизительные расходы на продукты»), для расчета платы клиента за Azure Engineering Direct в течение Срока поддержки, указанного в Заказе на выполнение работ клиента.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Услуга	Планирование
<p>Если Приблизительные расходы на продукты Клиента на момент заключения договора равны или превышают 60 000 000 долларов США (шестьдесят миллионов долларов США), или если клиент решает заплатить минимальную цену на расширенные функции, указанную в Заказе на выполнение работ, клиент имеет право в течение всего срока действия договора на все функции, перечисленные в разделах «Функции, предоставляемые всем клиентам AED» и «Расширенные функции», которые далее определяются как «Клиенты с расширенными функциями». Все остальные клиенты имеют право только на функции, перечисленные в разделе «Функции, предоставляемые всем клиентам AED».</p> <p>Подключение и продукты, входящие в спектр услуг</p> <p>AED работает с клиентом в течение первых 60 (шестидесяти) дней с момента оформления Заказа на выполнение работ для оформления Зарегистрированных подписок клиента. Деятельность в течение первых шестидесяти дней ограничивается подключением и выявлением для получения знаний о деловых и технических потребностях клиента. Для того чтобы команда AED могла получить эти знания о целях, бизнесе, проектах и среде клиента, клиент должен предоставить по запросу документацию и принять участие в мероприятиях по подключению в течение первых 60 (шестидесяти) дней срока действия договора.</p> <p>Технологии, не входящие в объем этой услуги расширенной поддержки, включают, помимо прочего, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management, A40, службы мультимедиа Azure, Azure Stack, базу тестирования для M365, Microsoft Mesh или Universal Print.</p> <p>Сценарии реагирования</p> <p>Для сценариев реагирования запросы необходимо инициировать путем обращения в службу поддержки, используя Техническую поддержку («PRS»), как указано в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента. Обратите внимание, что применяются стандартное ожидаемое время отклика. При необходимости обращения в службу поддержки будут переданы специализированным группам для получения дополнительной поддержки.</p>	

Услуга	Планирование
<p>AED использует определения степени серьезности инцидентов — предполагаемое время первоначального отклика и условия отправки запросов, которые детально описаны в Заказе на выполнение работ клиента. Первоначальный отклик на инциденты Azure осуществляется инженерами службы поддержки Azure Rapid Response, как указано в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента.</p> <p>Эти инженеры службы поддержки оценят и определят, необходимы ли дополнительные технические ресурсы для разрешения инцидента, который влияет только на Зарегистрированные подписки клиента, и при необходимости переведут на уровень AED и привлекут дополнительные соответствующие команды инженеров по обслуживанию в группе продуктов для оказания немедленной помощи по разрешению инцидента.</p> <p>Функции, предоставляемые всем клиентам AED:</p> <p>Direct Engineering Interface: Цель этих услуг заключается в том, чтобы отстаивать и содействовать удовлетворению насущных потребностей клиентов с помощью инженерного обеспечения для определения приоритетности ремонта и ускорения внедрения.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Поддержка в рамках Azure Engineering.</u> AED будет взаимодействовать с командой клиента по облачным операциям для достижения положительных результатов по проектам в рамках Зарегистрированных подписок, основываясь на понимании их влияния на Azure, чтобы устранить приграды для клиентов и ускорить устранение последствий. ○ <u>Антикризисное управление под руководством инженеров.</u> Если инженеры службы поддержки Azure Rapid Response передали инцидент в AED, AED будет сотрудничать с группами обслуживания Azure, чтобы ускорить взаимодействие с профильными специалистами, а также обеспечить связь и управление кризисными ситуациями, обеспечивая круглосуточную доступность для ускорения устранения последствий. Инженеры службы поддержки Azure Rapid Response могут передавать инциденты на рассмотрение AED, которые входят в сферу действия соглашения Azure Rapid Response. 	

Услуга	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Организация управления проблемами.</u> AED будет сотрудничать с клиентами и группами обслуживания Azure, чтобы предотвратить повторение критических инцидентов у клиентов через целевые элементы ремонта, которые повышают отказоустойчивость инфраструктуры клиента и стабильность платформы Azure с целью взаимодействия с замкнутым циклом. AED расширяет услугу анализа первопричин (RCA), описанную в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента. По прямому запросу до истечения 7 (семи) календарных дней после закрытия инцидента AED проведет структурированный анализ потенциальных причин одного инцидента или ряда связанных проблем, ограниченных продуктами и подписками клиента на облачные услуги, которые не влияют на других клиентов. Клиент должен будет сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики. RCA доступны только по запросу через инженера AED клиента для инцидентов, влияющих на производство. RCA будут предоставлены в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента запроса или смягчения последствий инцидента, в зависимости от того, что наступит позже. <p>Ускорение получения бизнес-результатов: Эти действия стимулируют достижение бизнес-целей клиентов в экосистеме Azure, помогая ускорить реализацию ценности для клиента с целью повышения рентабельности инвестиций (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Планы упреждающего улучшения услуг.</u> AED будет работать с клиентом для решения текущих проблем клиента путем анализа новых тенденций в партнерстве с группами обслуживания Azure. Этот анализ может быть сосредоточен на различных областях, включая отказоустойчивость, безопасность, производительность или оптимизацию затрат, и может привести к разработке рекомендаций для клиента по внедрению. Сюда также могут входить такие мероприятия, как учения по устранению инцидентов, снижение рисков для инфраструктуры и поддержка тестирования перед производством, если это необходимо для анализа. В течение двенадцати месяцев можно запросить 2 (два) Плана улучшения обслуживания (SIP). 	

Услуга	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Поддержка критически важных проектов клиента.</u> AED будет сотрудничать с другими специалистами Microsoft, ориентированными на клиента, и техническими командами Azure для ускорения реализации ценности всех Зарегистрированных подписок и обеспечения запуска критически важных проектов клиента в соответствии с планом, работая над тем, чтобы свести к минимуму время на привлечение соответствующих профильных специалистов Azure, по возможности устранить технические препятствия и сократить время на смягчение последствий сообщенных инцидентов. ○ <u>Получать полезную информацию и углублять знания и опыт клиентов в группах доставки Azure.</u> В рамках всех Зарегистрированных подписок AED обучает группы поддержки Azure бизнесу и техническим потребностям клиента, чтобы обеспечить индивидуальный подход с целью удовлетворения его бизнес-требований, более быстрого устранения инцидентов и улучшения общего опыта поддержки Azure для клиента. ○ <u>Консультационные данные клиента.</u> Microsoft предоставляет несколько каналов связи, которые организация клиента может использовать для предоставления информации об развитии функций и служб Azure. Полученные данные передаются непосредственно руководству службы поддержки Microsoft. Возможности предоставления информации координирует команда по вопросам качества Azure (СХР). После активации услуги AED команда СХР организует диалог с организацией клиента через назначенного менеджера по работе с клиентами для установления каналов связи. <p>Расширенные функции: эти функции ограничены клиентами с расширенными функциями, как определено выше. Только клиенты, которые соответствуют этому определению и указаны как таковые в Заказе на выполнение работ клиента, также имеют право на получение этих функций.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Мониторинг платформы:</u> AED использует знания о сфере действия Azure и внутренней телеметрии 	

Услуга	Планирование
<p>клиента из более чем 20 служб Azure для настройки мониторов с конкретными пороговыми значениями, связанными с мощностью, производительностью (например, задержкой), подключением (например, ошибками авторизации) или доступностью. Некоторые службы Azure могут быть исключены; клиент может запросить список охватываемых услуг у своего менеджера по работе с клиентами (CSAM) или команды AED во время подключения. AED охватывает до 7 (семи) взаимно согласованных «Сценариев мониторинга», которые определяются как набор ресурсов Azure, определяющий конкретное действие. Мониторы и установленные пороговые значения используют конфиденциальную телеметрию Microsoft Azure и не передаются клиенту. Эти сценарии будут определены в течение 60-дневного периода подключения AED. Клиент должен полностью участвовать в процессе определения и предоставить все запрошенные материалы. Мониторы будут готовы к тестированию в течение 30 дней после окончания периода подключения. После завершения тестирования мониторов и указания Microsoft клиенту о том, что мониторы находятся в режиме реального времени, AED будет предоставлять круглосуточную поддержку для реагирования и сортировки любых мониторов, запущенных на основе установленного Microsoft порога, посредством включенной функции «Антикризисное управление под руководством инженеров», определенной выше. Если клиент не создал заявку на поддержку, используя Техническую поддержку («PRS»), как указано в описании услуги в Заказе на выполнение работ клиента, для выявленной проблемы, то команда AED попросит клиента создать заявку на поддержку для облегчения мер по устранению проблемы.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Управление отключениями платформы:</u> во время объявленного Azure отключения, определяемого как отключение, которое влияет на нескольких клиентов и объявлено отключением на портале Azure, AED будет предоставлять индивидуальные сообщения предварительно определенным контактными лицам клиента, чтобы держать их в курсе ситуации и предоставлять подробную информацию о том, как 	

Услуга	Планирование
<p>отключение может повлиять на них по мере их доступности. По запросу клиента AED будет работать с клиентом над такими усилиями по самостоятельному смягчению последствий, как переход в другую зону доступности, если это необходимо.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Глобальная поддержка «Знай меня» в области антикризисного управления под руководством инженеров:</u> расширенное глобальное, ориентированное на клиента покрытие для функции «Антикризисное управление под руководством инженеров», определенной в разделе выше, предоставляется для обеспечения более индивидуального и последовательного взаимодействия в нерабочее время. Это расширенное взаимодействие может быть расширено на другие функции в зависимости от обстоятельств. «Знай меня» определяется как знание бизнес-контекста и среды клиента с целью ускорения устранения инцидентов и улучшения общего опыта поддержки клиента Azure. <p>Требования и допущения</p> <p>Помимо требований и допущений, приведенных в Заказе на выполнение работ клиента, предоставление Microsoft услуг, указанных в данном Приложении, зависит от следующих требований и допущений:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Предоставление Microsoft услуг AED зависит от содействия клиента, его активного участия, а также от своевременного выполнения обязанностей с его стороны. ○ Клиент обязан иметь действующий план обслуживания Microsoft Enterprise Support и соглашение Azure Rapid Response на протяжении всего срока действия настоящего Приложения. <p>Функции и предоставление услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Все функции доступны только на английском языке. ○ Если иное не согласовано в письменной форме, доставка будет осуществляться удаленно. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, Microsoft выставит клиенту счет на обоснованные командировочные расходы. <p>Ограничения и исключения услуг</p>	

Услуга	Планирование
<ul style="list-style-type: none"> ○ Если инцидент не изолирован в пределах организации клиента и влияет на большую часть среды Azure, инженеры службы поддержки не смогут восстановить обслуживание в приоритетном порядке. ○ Покрытие AED не распространяется на локальные технологии, устройства пользователей, клиентское программное обеспечение Microsoft или технологии идентификации и аутентификации. <p>Соответствие требованиям и объем услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Право клиента на получение услуги AED, описанной в настоящем Приложении, зависит от соблюдения условий, определенных в Заказе на выполнение работ и этом Приложении. ○ Услуги AED предназначены для поддержки использования клиентом Зарегистрированных подписок. Microsoft будет предоставлять эти Услуги только для внутренних деловых целей клиента. Microsoft не будет предоставлять эти Услуги клиентам клиента. ○ Мы не будем предоставлять поддержку для кода, производимого не Microsoft, или любого кода, модифицированного Microsoft, клиентом или сторонним поставщиком. <p>*В таблице в Приложении В приведены характеристики и тарифы для различных типов клиентов.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Реагирование на инциденты кибербезопасности Microsoft («MSCIR») <ul style="list-style-type: none"> ○ Реагирование на инциденты кибербезопасности Microsoft («MSCIR»): предоставляет глобальные исследования и рекомендации, помогающие оценить масштабы кибератак, повысить устойчивость и защитить от потенциальных кибератак. Эти услуги помогают снизить риск целевых кибератак и лучше снизить ущерб, причиненный кризисом безопасности. MSCIR необходимо приобретать в качестве отдельного дополнения к существующему соглашению о Единой поддержке, поскольку он не входит в базовый пакет Единой корпоративной поддержки. Во время инцидента корпорация Microsoft будет взаимодействовать с Клиентом для определения конкретного объема работ по 	+

Услуга	Планирование
<p>устранению и урегулированию кибератаки. В определенных срочных ситуациях Клиент может запросить и разрешить Microsoft начать предоставление услуг MSCIR до приобретения или определения объема услуг MSCIR («Договор о MSCIR»). Невзирая ни на какие положения об обратном, если Клиент уполномочивает Microsoft начать работу до заключения Договора о MSCIR, Клиент соглашается с тем, что: (а) он предпримет все такие действия, которые обоснованно необходимы для заключения Договора о MSCIR в кратчайшие сроки; (b) он несет полную ответственность и соглашается оплатить услуги, оказанные до подписания Договора о MSCIR, в соответствии с счетом, выставленным Microsoft; (в) Microsoft не несет ответственности за какие-либо действия или бездействие, связанные с санкционированной работой, которые произошли до подписания, и Клиент принимает на себя все связанные с этим риски. Дополнительную информацию, связанную с MSCIR (например, цены и объем работ), или информацию о профилактических предложениях можно получить у вашего менеджера по работе с клиентами (CSAM).</p>	

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

⁺¹ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести в ограниченном количестве.*

2.5 Поддержка уровня Multi-Country

Обзор пакета Поддержки уровня Multi-country

Поддержка уровня Multi-country — это поддержка в целом ряде Мест предоставления поддержки, описанных в вашем Заказе (или Заказах) на выполнение работ. Вот схема структуры поддержки уровня Multi-country:

- **Узел:** это Место предоставления поддержки, в отношении которого вы заключили контракт на получение Единой поддержки согласно Заказу на выполнение работ.
- **Нисходящее расположение:** это Место предоставления поддержки, указанное в Заказе на выполнение работ, отдельное от места расположения Узла, где вы имеете право на получение услуг Единой корпоративной поддержки Microsoft на основе приобретенных вами услуг для этого места.

Условия приобретения

В этом документе описаны услуги, доступные в рамках Пакета поддержки уровня Multi-country. Конкретные услуги и их количество (если применимо) будут указаны в соответствующем Заказе на выполнение работ по Месту предоставления поддержки.

Описанные в этом документе услуги могут предоставляться в вашем(-их) Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в Заказе на выполнение работ для Узла, и могут распределяться Узлом. Это часть вашего соглашения о предоставлении Единой корпоративной поддержки Microsoft со следующими изменениями:

- **Услуги, предоставляемые в рамках Базового пакета:** если не указано иное, предоставляемые в рамках Базового пакета Услуги (те, которые отмечены « ✓ ») будут доступны для ваших назначенных Мест предоставления поддержки или в соответствии с распределением среди Мест(-а) предоставления поддержки Узлом, как указано в Заказе на выполнение работ для Узла.
- **Услуги по устранению неполадок:** эти услуги могут предоставляться удаленно в местах, включая Узел и за его пределами.

+ Доступность дополнительных услуг (тех, которые отмечены «» в таблица поддержки выше) следующая:

- **Профилактические услуги:**
 - Вы можете получить профилактические услуги (количество которых будет указано в вашем Заказе на выполнение работ), которые будут доступны в Местах предоставления поддержки, указанных в вашем Заказе на выполнение работ,
 - Профилактические услуги для мест с исключениями по налогам будут указаны в Заказе на выполнение работ для этого соглашения для нисходящего расположения.
 - **Технический консультант по поддержке (STA):** услуги STA будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ.
- **Услуги по сервисному обслуживанию: анализ первопричин:** приобретенные услуги будут доступны персоналу в указанном(-ых) Месте(-ах) предоставления поддержки.
- **Расширенные решения:** все расширенные решения можно приобрести для использования в месте расположения Узла или в Нисходящем расположении. Могут применяться другие ограничения.
- **Прочие приобретенные услуги поддержки:** эти услуги будут доступны в Месте(-ах) предоставления поддержки, указанном(-ых) в вашем Заказе на выполнение работ.

Дополнительные условия и положения поддержки уровня Multi-country

Помимо положений и условий, приведенных в настоящем документе и вашем Заказе на выполнение работ, предоставление нами услуг, как указано в данном документе, зависит от следующих предварительных требований и допущений:

- **Удаленные профилактические услуги:** мы можем разрешить специалистам в неуказанном(-ых) месте(-ах) предоставления поддержки участвовать в оказании Профилактических услуг, приобретенных для места расположения Узла или Нисходящего расположения, и указанных в Заказе на выполнение работ, в удаленном режиме. Microsoft оставляет за собой право разрешить такое участие.

- **Обмен единиц профилактических услуг:** заработанные/сэкономленные в рамках профилактических услуг кредиты можно обменивать только между местом расположения Узла и Нисходящим расположением, указанными в Заказе на выполнение работ, если не указано иное. Любой обмен будет выполняться на основе текущей валюты и ставок для Кредитных единиц, заработанных/сэкономленных в рамках профилактических услуг, в соответствующих Местах предоставления поддержки. Текущие ставки может предоставить ваш представитель Microsoft. Если при любом обмене происходит дробление единицы Кредита, заработанного/сэкономленного в рамках профилактических услуг, такая единица округляется до ближайшего целого значения. Заработанные/сэкономленные в рамках профилактических услуг кредиты не подлежат обмену на кредиты Исклученных стран, и наоборот.
- **Налоговые обязательства:** клиент несет исключительную ответственность за любые налоговые обязательства, возникающие в связи с распределением или обменом приобретенных услуг поддержки между Узлом и Нисходящими расположениями.
- **Изменения в услугах или их обмен:** любые изменения в услугах или их обмен в течение Срока действия Заказа на выполнение работ могут потребовать заключения письменного соглашения.
- **Единая система выставления счетов и Раздельное выставление счетов:** эти функции предназначены для предоставления клиентам большей гибкости, удобства и контроля над их транзакциями. Наша Единая система выставления счетов повышает эффективность и точность процесса выставления счетов и налогообложения. В то же время наша функция Раздельного выставления счетов позволяет разделить транзакции на несколько счетов на основе различных критериев, таких как тип продукта, дата поставки или местоположение клиента.

2.6 Дополнительные условия

Требования и допущения для услуг Единой поддержки

Услуги Единой поддержки предоставляются на основании следующих требований и допущений:

- **Базовые услуги по устранению неполадок:** эти услуги предоставляются удаленно в местах расположения ваших назначенных контактных лиц по поддержке. Если иное не указано в письменной форме, все другие услуги предоставляются удаленно на ваших назначенных объектах или объектах, указанных в Заказе на выполнение работ.
- **Языки предоставляемых услуг:** пакет базовых услуг по устранению неполадок предоставляются на английском языке, а также может предоставляться на языке, используемом в вашей организации (если доступно). Все другие услуги предоставляются на языке, используемом в местном представительстве Microsoft Services, которое предоставляет услуги, или на английском языке, если иное не согласовано в письменной форме.
- **Поддерживаемые продукты:** предоставляется поддержка всех версий выпущенного в продажу, общедоступного программного обеспечения Microsoft и продуктов Веб-служб, которые вы приобрели. Это основано на заявленных лицензионных регистрациях и соглашениях и/или идентификаторе учетной записи выставления счетов, указанного в Приложении А к вашему Заказу на выполнение работ и указано в Условиях для продуктов, периодически публикуемых Microsoft.
- **Пилотные, предварительные и бета-версии продуктов:** услуги поддержки могут время от времени включать предварительные, бета-версии или другие пилотные предложения

услуг, предлагаемые корпорацией Microsoft для дополнительной оценки (каждое из них — "Пилотное предложение"). Ваше участие в Пилотных предложениях является факультативным и предоставляется вам в соответствии с условиями предоставления профессиональных услуг в рамках Условий использования продуктов Microsoft, которые уже включены в ваше Соглашение, а также в соответствии с любыми дополнительными условиями, применимыми к Пилотным предложениям. Пилотные предложения будут доступны не во всех регионах.

- **Использование услуг:** все услуги, включая дополнительные услуги, приобретенные в рамках и в течение срока действия Заказа на выполнение услуг поддержки, подлежат аннулированию, если не используются на протяжении срока действия применимого Заказа на выполнение услуг поддержки.
- **Графики предоставления услуг:** графики предоставления услуг зависят от наличия ресурсов, а семинары могут быть отменены, если не зарегистрировано минимальное количество участников.
- **Удаленный доступ:** в целях анализа проблем по запросу мы можем подключаться к вашей компьютерной системе удаленно. Наши сотрудники подключаются только к тем системам, доступ к которым вами разрешен. Для осуществления поддержки в удаленном режиме вы должны обеспечить для нас соответствующий доступ и необходимое оборудование.
- **Клиентские данные:** для оказания некоторых услуг может потребоваться сохранять, обрабатывать ваши клиентские данные и осуществлять доступ к ним. При этом используются утвержденные корпорацией Microsoft технологии, соответствующие нашим политикам и процессам в области защиты данных. Если вы требуете от нас использования технологий, не утвержденных корпорацией Microsoft, вы понимаете и соглашаетесь с тем, что несете полную и исключительную ответственность за целостность и безопасность ваших клиентских данных, а корпорация Microsoft не берет на себя ответственность в связи с использованием неутвержденных Microsoft технологий.
- **Правила отмены:** если вы запрашиваете отмену ранее запланированной услуги, ее необходимо отменить не менее чем за 14 дней для полного возмещения стоимости указанной услуги, если применимо. Отмена услуги за 6–13 дней повлечет за собой взыскание 50% стоимости услуги. Отмена за 5 дней или менее предусматривает взыскание полной стоимости (100%) указанной услуги.
- **Дополнительные услуги:** при приобретении дополнительных услуг мы можем потребовать включить управление успехом и предоставлением услуг для оптимизации предоставления услуг. В вашей стране могут быть доступны не все дополнительные услуги. За подробностями обратитесь к своему специалисту по предоставлению услуг.
- **Замена услуги:** если вы заказали услугу одного типа и хотите заменить ее на другую, к этой второй услуге можно применить соответствующую стоимость, когда есть такая возможность и получено согласие ресурса по предоставлению услуг.
- **Доступ к коду:** вы соглашаетесь с тем, что, кроме кода Microsoft, можете предоставить нам доступ только к своему собственному коду. Услуги могут включать в себя Результаты оказания услуг, консультации и рекомендации, связанные с кодом, принадлежащим вам или Microsoft, или непосредственное предоставление других услуг поддержки.
- **Услуги по устранению неполадок:** при предоставлении профилактических услуг Microsoft не предоставляет код любого рода, кроме примера кода. Вы принимаете на себя все риски, связанные с внедрением любого кода, предоставленного Microsoft при оказании услуг поддержки, и несете ответственность за все испытания, меры контроля, контроль качества, соблюдение правовых, нормативных требований или стандартов, обслуживание, развертывание и другие действия, связанные с кодом, предоставленным Microsoft при

оказании услуг поддержки, полностью или частично, в вашей среде Microsoft или любой другой среде развертывания.

- **Требования к платформе:** для приобретаемых услуг могут быть предусмотрены минимальные требования к платформе.
- **Предоставление услуг:** услуги не могут предоставляться через вас вашим клиентам. Если визит специалиста взаимно согласован и не предоплачен, мы выставим вам счет на обоснованные командировочные расходы.
- **Услуги поддержки GitHub:** эти услуги предоставляются компанией GitHub, Inc., дочерней компанией корпорации Microsoft. Независимо от каких-либо положений об обратном в вашем Заказе на выполнение работ, Заявление о конфиденциальности GitHub, а также Приложение о защите данных GitHub и Приложение о безопасности, будут применяться к приобретению вами Услуг поддержки GitHub.
- **Связь с пользователями:** вы соглашаетесь с тем, что мы можем отправлять информацию о ваших пользователях на действительный и активный адрес электронной почты компании, касающийся продуктов и функций, посредством материалов, указанных как обновления для системы безопасности, новостные рассылки, блоги, инструктажи по безопасности, сервисные сообщения и подобная документация. Ваши пользователи должны иметь надлежащий механизм отказа от таких сообщений.
- **Дополнительные требования и допущения:** могут быть определены в соответствующих Приложениях.

2.7 Ваши обязанности

Ваши обязанности:

В дополнение к тем, что изложены в соответствующих документах, у вас есть следующие обязанности. Несоблюдение этого требования может привести к задержке предоставления услуг:

- **Администратор услуг поддержки:** вы укажете назначенного администратора услуг поддержки, который будет руководить вашими специалистами и управлять всеми операциями, связанными с поддержкой, включая внутренние процессы по направлению запросов о предоставлении поддержки в связи с инцидентами в наш адрес.
- **Услуги поддержки уровня Multi-country:** если вы приобретаете услуги поддержки уровня Multi-country, вы назначаете администратора услуг поддержки для вашего Узла. Этот сотрудник будет руководить местной командой и управлять всей деятельностью местной службы поддержки, в том числе внутренними процессами отправки нам запросов об инцидентах поддержки. Кроме того, вам может потребоваться назначить администратора услуг поддержки для других Мест предоставления поддержки.
- **Контакты услуг поддержки по устранению неполадок:** если необходимо, вы можете определить назначенных контактных лиц услуг поддержки по устранению неполадок, которые будут создавать запросы на поддержку через веб-сайт технической поддержки Microsoft или по телефону. Администраторы облака, управляющие вашими облачными службами, могут также подавать связанные с облаком запросы технической поддержки через соответствующие порталы поддержки.
- **Запросы на поддержку веб-служб:** администраторы облака должны отправлять запросы на поддержку веб-служб через соответствующий портал поддержки веб-служб.

- **Отправка запроса о предоставлении услуг:** при отправке запроса о предоставлении услуг сотрудники службы поддержки по устранению неполадок должны иметь базовое представление о проблеме и уметь ее воспроизвести. Это поможет Microsoft в диагностике и устранении проблемы. Эти контактные лица также должны обладать знаниями о поддерживаемых продуктах Microsoft и вашей среде Microsoft, помогать в разрешении системных проблем и содействовать Microsoft в анализе и разрешении запросов поддержки.
- **Определение и решение проблем:** при отправке запроса о предоставлении услуг от ваших контактных лиц по устранению неполадок по нашей просьбе может потребоваться определить проблему и меры по ее устранению. Такие действия могут включать сетевую трассировку, сбор сообщений об ошибках, получение сведений о настройках, изменение конфигурации продукта, установку новых версий или компонентов программного обеспечения, внесение изменений в процессы.
- **План использования услуг:** вы соглашаетесь сотрудничать с нами с целью составления плана использования услуг на основании приобретенного набора услуг.
- **Обновления контактов:** вы соглашаетесь информировать нас о любых изменениях назначенных контактных лиц, которые указаны в Заказе на выполнение работ.
- **Управление данными:** вы отвечаете за архивацию своих данных и восстановление утерянных или измененных файлов в случае разрушительных сбоев. Вы также несете ответственность за применение процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности вашего программного обеспечения и данных.
- **Обратная связь:** по возможности, вы соглашаетесь отвечать на опросы об удовлетворенности клиентов, которые мы периодически проводим в отношении услуг.
- **Расходы:** вы обязуетесь оплатить все транспортные и другие расходы, понесенные вашими сотрудниками или подрядчиками.
- **Дополнительные обязанности:** специалист по предоставлению услуг может попросить вас выполнить другие обязанности, связанные с приобретенной услугой.
- **Облачные сервисы:** при использовании облачных сервисов в рамках данной поддержки вам необходимо приобрести или иметь существующую подписку либо тарифный план для соответствующей веб-службы.
- **Запросы на профилактические услуги:** вы соглашаетесь подавать запросы на профилактические услуги и расширенные решения вместе с необходимыми/требуемыми данными не позднее, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого Заказа на выполнение услуг.
- **Доступ:** вы соглашаетесь обеспечить нашим специалистам по предоставлению услуг на месте надлежащую телефонную связь и высокоскоростное подключение к Интернету, а также доступ к соответствующим внутренним системам и средствам диагностики.

Приложение А: таблицы степени важности

В этом приложении содержится ряд таблиц, на которых наглядно представлены типы и степени важности инцидентов. Обратите внимание, что эти таблицы являются вспомогательными и предназначены для получения дополнительной информации об уровнях важности инцидентов. Их следует использовать вместе с основным текстом, чтобы получить полное представление о теме.

Поддержка по устранению неполадок — степени важности инцидентов

Для получения технической поддержки по решению проблем ознакомьтесь с таблицей степеней важности ситуаций, приведенной ниже:

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения.</p> <p>Требуются немедленные действия</p>	<p>Компоненты Azure¹</p> <p>— Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Все остальные продукты и услуги — первый ответ на вызов в течение не более одного часа</p> <p>Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями²</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных³</p> <p>Срочное привлечение групп разработки продуктов Microsoft</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p> <p>Требуется внимание в течение одного часа</p>	<p>Первый ответ в течение 1 часа или более короткого периода</p> <p>Надзор за критическими ситуациями²</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных²</p>	<p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности В</p> <p>Умеренные последствия для деятельности предприятия:</p> <p>Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение двух часов или более короткого периода</p> <p>Поддержка оказывается только в рабочие часы⁴</p>	<p>Выделение ресурсов, необходимых для осуществления поддержки корпорацией Microsoft</p> <p>Связь со службами контроля за изменениями и получение ответа от них в течение 4 рабочих часов</p>

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>определенными ограничениями</p> <p>действия необходимо предпринять в течение 2 часов в рабочее время⁴</p>		<p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности С</p> <p>Минимальные последствия для деятельности предприятия:</p> <p>качество услуг по существу не изменилось, или наблюдаются незначительные изменения</p> <p>действия необходимо предпринять в течение 4 часов в рабочее время⁴</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение 4 часов или более короткого периода</p> <p>Поддержка оказывается только в рабочие часы⁴</p>	<p>Точная контактная информация об инициаторе запроса</p> <p>Предоставление ответов в течение 24 часов</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>

¹ Указанное время ответа для компонентов Azure не распространяется на Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management.

² Специалисты по работе с критическими ситуациями способствуют оперативному решению вопроса путем непосредственного участия, привлечения других подразделений, выделения ресурсов и координирования действий.

³ Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, нам может потребоваться снизить степень важности, чтобы иметь возможность продолжить работу по устранению проблемы.

⁴ Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

Унифицированный расширенный ответ — степени важности инцидентов

Для получения технической поддержки по решению проблем ознакомьтесь с таблицей степеней важности ситуаций, приведенной ниже:

Унифицированный расширенный ответ – степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения.</p> <p>Требуются немедленные действия</p>	<p>Компоненты Azure¹</p> <p>— Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Все остальные продукты и услуги — Ответ на первый вызов в течение не более 30 минут</p> <p>Старший менеджер инцидентов² назначается автоматически</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных³</p> <p>Срочное привлечение групп разработки продуктов Microsoft</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных³</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p> <p>Передача запросов по телефону или через Интернет</p>
<p>Степень важности А</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 30 минут</p>	<p>Выделение необходимых ресурсов для работы по</p>

Повреждена критическая бизнес-система: серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг	Старший менеджер инцидентов назначается ² автоматически Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных ²	устранению проблемы, круглосуточно и без выходных ³ Быстрый доступ и реагирование
Требуется внимание в течение 30 минут		Передача запросов по телефону или через Интернет

¹ Указанное время ответа для компонентов Azure клиента не распространяется на US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

² Ресурсы по расширенному управлению инцидентами способствуют оперативному решению вопроса путем непосредственного участия, привлечения других подразделений, выделения ресурсов и координирования действий.

³ Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, корпорации Microsoft может потребоваться снизить степень важности, чтобы иметь возможность продолжить работу по устранению проблемы.

Быстрый отклик — степени важности инцидентов

Для получения технической поддержки по решению проблем ознакомьтесь с таблицей степеней важности ситуаций, приведенной ниже:

Серьезность и ситуация быстрого реагирования	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p> <p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Ответ на первый вызов в течение не более 15 минут</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели¹</p> <p>Доступ к опытным специалистам Microsoft²</p> <p>Быстрая эскалация внутри Microsoft специалистам</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю¹</p>

Серьезность и ситуация быстрого реагирования	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система: серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>групп по управлению облачными службами</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	<p>Быстрый доступ и реагирование</p>

¹ Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы корпорация Microsoft могла продолжить осуществлять меры по устранению проблем, может возникнуть необходимость в отказе от круглосуточной поддержки в любой день недели

² Услуги технической поддержки PRS «Быстрый отклик» предоставляются только на английском и японском языках.

Управление мероприятиями Azure — степени важности инцидентов

Для облачных решений Azure во время проведения мероприятия запросы на обслуживание инцидентов, связанных с мероприятием, следует поднимать через портал Microsoft Azure, указав АЕМ в описание случая.

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Не работает критическая бизнес-система:</p> <p>Подверженность бизнеса риску. Полная потеря критически важного приложения или решения</p> <p>Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы</p>	<p>Ответ на первый вызов за 15 минут или менее и быстрая эскалация в Microsoft²</p> <p>Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями в течение не более 30 минут.</p> <p>Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели¹</p>	<p>При необходимости уведомление вашего руководства с нашей стороны</p> <p>Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной</p>

<p>Требуется внимание в течение 15 минут</p>	<p>Доступ к опытным специалистам Microsoft и быстрая эскалация отвечающим за соответствующие продукты группам внутри Microsoft</p>	<p>поддержки семь дней в неделю¹</p> <p>Быстрый доступ и реагирование</p>
<p>Степень важности А</p> <p>Повреждена критическая бизнес-система:</p> <p>серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг</p>	<p>Привлечение инженеров поддержки, которые знают конфигурацию вашего решения. Если применимо, эти инженеры могут содействовать процессу управления инцидентами и оптимизировать его</p> <p>При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня</p>	

¹ Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы помочь нам продолжать осуществлять меры по устранению проблем, Microsoft может потребоваться отказать в круглосуточной поддержке в любой день недели.

² Услуги поддержки АЕМ только на английском языке.

По окончании проведения мероприятия Microsoft предоставит сводку по всем случаям, открытым в течение периода поддержки по устранению неполадок, и проследит за тем, чтобы эти случаи были разрешены.

Приложение В: Услуги по управлению успехом

В этом приложении содержится ряд таблиц, которые дают наглядное представление об основных компонентах, видах работ и результатах услуг по управлению успехом.

Услуги по управлению успехом

- Услуги по управлению успехом включены в ваше соглашение, если иное не указано в настоящем документе, или в вашем Заказе на выполнение работ.
- Услуги по управлению успехом предоставляются в цифровом виде назначенными менеджерами по работе с клиентами.
- Эти специалисты могут работать как удаленно, так и на вашем объекте, и будут сотрудничать с вами, выполняя следующие виды работ:

Основные компоненты	Виды работ	Описание работ
<p>Решение по эффективности: цель — помочь вам получить максимальную отдачу от инвестиций в облако Microsoft, обеспечив его работоспособность, оптимизацию и устойчивость. В рамках Управления программой эффективности клиента мы вместе с вами планируем и реализуем действия и рекомендации, которые позволяют повысить эффективность работы ваших облачных решений Microsoft.</p> <p>Мы используем наш опыт управления проблемами, чтобы помочь вам выявить и устранить повторяющиеся проблемы, влияющие на производительность и надежность вашего облака. Мы также помогаем вам подготовиться к возможным стихийным бедствиям, регулярно проводя мероприятия по подготовке к крупным инцидентам и сбоям, которые могут нарушить работу вашего бизнеса.</p> <p>Кроме того, мы предлагаем воспользоваться нашими услугами по анализу вашей устойчивости и безопасности, чтобы помочь вам найти и реализовать возможности для повышения устойчивости и безопасности ваших критически важных бизнес-функций, которые зависят от облачных технологий.</p>	Программа управления эффективностью клиента	Улучшение и ускорение обслуживания клиентов за счет упрощения и повышения операционной эффективности.
	Управление проблемами	Выявление критических проблем и реагирование на них, создание и/или генерирование аналитических материалов, рекомендуемых соответствующие меры по их устранению.
	Профилактика устойчивости	Повышение устойчивости, то есть способности системы противостоять сбоям и быстро восстанавливаться, сводя к минимуму последствия для клиентов и результатов бизнеса.
	Профилактика безопасности	Повышение уровня безопасности и соответствия нормативным требованиям благодаря внедрению решений безопасности Microsoft.
	Готовность к стихийным бедствиям	Обеспечение готовности клиентов к кризису и организация работы команды Microsoft
<p>Освоение и планирование: мы помогаем вам спланировать и внедрить облачные технологии, которые изменят работу вашей организации. Мы предоставляем услуги по управлению программами успеха, которые помогут вам достичь ваших технологических и бизнес-целей. Мы помогаем вам ускорить внедрение, освоение и реализацию преимуществ облачных технологий Microsoft. Мы также помогаем вам повысить эффективность инвестиций в облачные технологии Microsoft с помощью услуг по управлению программой эффективности клиентов. Мы помогаем вам выявить возможности для сокращения расходов на облачные технологии и</p>	Управление программой успеха	Управление взаимоотношениями и постоянная организация текущего планирования, согласования и подтверждения результатов/ценностей клиентов в соответствии с планами успеха клиентов.
	Оптимизация технологий	Максимизация инвестиций клиентов за счет оптимизации облачных технологий
	Обновления в области технологий и безопасности	Инвестиции в облако и инфраструктура постоянно

Unified Enterprise Support Services Description

<p>программное обеспечение с помощью услуг по оптимизации технологий.</p> <p>Мы информируем вас о важных обновлениях продуктов, систем безопасности, услуг и функций с помощью обновлений технологий и систем безопасности. Мы направляем вас и помогаем решить проблемы с технологиями, отслужившими свой срок, с помощью услуг по управлению жизненным циклом.</p>		<p>обновляются до последних выпущенных обновлений</p>
<p>Деловое партнерство: мы работаем с вами как партнеры, разделяя ответственность и выгоду от ваших инвестиций в Microsoft. Мы налаживаем тесные связи между вашими и нашими руководителями, чтобы понимать ваши цели и поддерживать ваши программы успеха. Мы предлагаем услуги, которые помогут вам спланировать и добиться конкретных результатов, используя облачные технологии Microsoft. Мы помогаем вам быстрее начать работу, максимально эффективно использовать облачные решения и получать больше пользы от Microsoft.</p>	<p>Услуги по управлению жизненным циклом</p>	<p>Убедитесь, что у клиентов есть актуальный план управления жизненным циклом.</p>
	<p>Управление отношениями с клиентами</p>	<p>Успешные отношения между клиентом и Microsoft</p>

© Корпорация Microsoft (Microsoft Corporation), 2024. Все права защищены. Любое использование или распространение данных материалов без явного разрешения со стороны Корпорации Microsoft запрещается.

Microsoft и Windows являются охраняемыми товарными знаками Корпорации Microsoft в Соединенных Штатах и/или других странах.

Названия продуктов и компаний, упомянутые в настоящем документе, могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.