

Опис об'єднаних  
корпоративних послуг  
підтримки корпорації  
«Майкрософт» (USSD)

Січень 2025 р.

# Зміст

<b>1</b>	<b>Про цей документ</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Послуги з роботи з клієнтами та підтримки клієнтів</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Як придбати</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Flex Allowance</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>Опис Об'єднаних корпоративних послуг підтримки корпорації «Майкрософт»</b> .....	<b>6</b>
<b>2.4</b>	<b>Критично важливі послуги</b> .....	<b>15</b>
<b>2.5</b>	<b>Покращені рішення</b> .....	<b>24</b>
<b>2.6</b>	<b>Об'єднана міжнародна програма</b> .....	<b>31</b>
	Вступ.....	31
	Огляд структури програми .....	32
	Додаткові умови й положення надання міжнародних послуг підтримки .....	33
<b>2.7</b>	<b>Додаткові умови та положення</b> .....	<b>33</b>
	<b>Додаток А. Таблиці видів серйозності</b> .....	<b>38</b>
	<b>Додаток В. Послуги з керування роботою з клієнтами</b> .....	<b>45</b>

## **1 Про цей документ**

В Описі об'єднаних корпоративних послуг підтримки корпорації «Майкрософт» надано інформацію про послуги підтримки, які можна придбати в корпорації «Майкрософт». Важливо ознайомитися з описом послуг, які ви купуєте, включно з будь-якими передумовами, застереженнями, обмеженнями та обов'язками клієнта. Послуги, які ви купуєте, буде вказано у Наряді-замовленні корпоративних послуг (далі — «Наряд-замовлення») або іншому Переліку послуг, у якому є посилання на цей документ.

Зверніть увагу, ще усі наведені в цьому документі послуги доступні в усьому світі. Для визначення послуг, які можна придбати у вашому регіоні, зверніться до свого представника корпорації «Майкрософт». Набір доступних послуг може змінюватися.

## 2 Послуги з роботи з клієнтами та підтримки клієнтів

Об'єднані корпоративні послуги підтримки компанії «Майкрософт» (послуги підтримки) — це набір послуг комплексної підтримки, який допомагає прискорити ваш шлях до хмарних технологій, оптимізувати IT-рішення та використовувати технології для реалізації нових бізнес-можливостей на будь-якому етапі життєвого циклу IT. Наші послуги підтримки клієнтів адаптуються відповідно до ваших конкретних потреб та допомагають отримувати максимальну віддачу від інвестицій в продукцію корпорації «Майкрософт». Наші послуги підтримки охоплюють:

- **Профілактичні послуги:** Ці послуги призначені для покращення стану вашої IT-інфраструктури та операцій.
- **Послуги з керування роботою з клієнтами:** Цю послугу розроблено для полегшення планування та впровадження.
- **Послуги з розв'язання проблем:** Ці послуги забезпечують пріоритетне розв'язання проблем в режимі 24x7 для мінімізації часу простою та забезпечення швидкого реагування.

### 2.1 Як придбати

Послуги підтримки можна придбати в рамках Базового пакета, який включає Профілактичні послуги, Критично важливі послуги та покращені рішення відповідно до наявної Угоди про базовий пакет, наведеної в Наряді-замовленні корпоративних послуг. Кожний пакет докладно описано нижче:

- **Базовий пакет:** в цьому пакеті містяться наші основні послуги підтримки.
- **Профілактичні послуги:** охоплюють додаткові послуги підтримки, які за потреби можна додати до Базового пакета.
- **Критично важливі послуги:** Поєднання профілактичних і реактивних послуг, які охоплюють конкретне робоче навантаження, подію або продукт «Майкрософт» і за потребою можуть бути включені до Базового пакета.
- **Покращені рішення:** вони охоплюють досвід поглибленої підтримки та рішення, які за потреби можна додати до Базового пакета.

Зверніть увагу, що послуги, які можна придбати за наявною угодою про надання Базового пакета, перелічені в Наряді-замовленні корпоративних послуг. У разі будь-яких запитань про можливість придбання послуг зверніться до свого представника корпорації «Майкрософт».

**Таблиця 1. Визначення послуг підтримки**

Елемент	Визначення
<b>Базовий пакет</b>	Комплекс профілактичних, реакційних послуг, послуг з роботи з клієнтами та послуг із керування наданням послуг, що підтримують продукти та (або) Онлайн-служби корпорації «Майкрософт», які використовуються у вашій організації.
<b>Профілактичні послуги</b>	У цьому розділі додаткові послуги підтримки, включно з профілактичними послугами, які ви можете включити у

свій Базовий пакет протягом терміну дії вашого Наряду-замовлення, позначено символом «+».

---

<b>Критично важливі послуги</b>	У цьому розділі поєднання профілактичних і реактивних послуг, які охоплюють конкретне робоче навантаження, подію або продукт «Майкрософт» або ІТ-систему клієнта та які ви можете включити в свій Базовий пакет підтримки протягом терміну дії свого Наряду-замовлення, також позначено символом «+».
<b>Покращені рішення</b>	У цьому розділі додаткові послуги підтримки щодо певного продукту корпорації «Майкрософт» або ІТ-системи клієнта, які ви можете включити у свій Базовий пакет протягом терміну дії свого Наряду-замовлення, також позначено символом «+».
<b>Міжнародна програма</b>	Міжнародна програма, яка стосується об'єднаних послуг, надає можливості для розподілу та укладання угод на послуги в необхідних місцях, як описано в Наряді-замовленні (або Нарядах-замовленнях). Додаткову інформацію про міжнародну програму див. у розділі 2.6.

---

## 2.2 Flex Allowance

Flex allowance — це гнучка частина ціни вашого базового пакета, яка може застосовуватися для придбання Критично важливих послуг, профілактичних послуг, покращених рішень, профілактичних кредитів або індивідуальних профілактичних послуг під час придбання послуг. Ваш представник корпорації «Майкрософт» надасть докладнішу інформацію про застосування Flex Allowance до вашої угоди.

До надання вашого Flex Allowance застосовуються такі умови:

- **Профілактичні кредити або індивідуальні профілактичні послуги:** До 20% або 50 000 дол. США, якщо ця сума більше, від розподіленої вам суми Flex Allowance можна використати для придбання Профілактичних кредитів або Індивідуальних профілактичних послуг.
- **Щорічний розподіл:** Flex Allowance розподіляється щорічно, і будь-якими послугами, до яких було застосовано Flex Allowance, слід скористатися протягом відповідного річного періоду.
- **Послуги з керування роботою з клієнтами:** Flex Allowance не застосовується до Керування наданням послуг, як визначено в цьому документі.
- **Обмін послуг:** Якщо ви замовили один вид послуг із Flex Allowance і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість на альтернативні послуги, якщо це можливо та погоджено з менеджером із надання послуг.
- **Кінцевий термін розподілу:** Всі доступні Flex Allowance потрібно розподіляти до підписання договору, інакше їх буде втрачено.

## 2.3 Опис Об'єднаних корпоративних послуг підтримки корпорації «Майкрософт»

У цьому розділі описано елементи, поєднані для формування вашого пакета послуг підтримки. Ми також перелічили послуги, які можна додати до вашого Базового пакета або під час дії угоди. Частина вашого Базового пакета містить flex allowance\*, що використовується для додавання до вашого Базового пакета профілактичних послуг (позначених символом «+»), Критично важливих послуг покращених рішень та (або) Індивідуальних профілактичних послуг. У цьому розділі служби, що входять у Базовий пакет, позначено символом «✓». Наші послуги підтримки охоплюють:

- **Профілактичні послуги:** ці послуги допомагають запобігати виникненню проблем у вашому середовищі корпорації «Майкрософт». Вони плануються для забезпечення доступу до ресурсів та надання послуг протягом терміну дії відповідного Наряду-замовлення. Профілактичні послуги доступні, як зазначено нижче або у вашому Наряді-замовленні. Можливість надання на об'єкті може бути доступною не для усіх послуг і не в усіх регіонах. Надання буде здійснюватися дистанційно, якщо інше не погоджено в письмовій формі, а також за додаткову плату, якщо тільки послуга не продається явно як послуга на об'єкті.
- **Послуги з планування:** ці послуги дозволяють отримати оцінку й аналіз поточної інфраструктури, даних, програм і системи безпеки, щоб спланувати відновлення, оновлення, міграцію, розгортання або реалізацію рішень відповідно до ваших потреб.

**Таблиця 2. Види послуг із планування**

Види послуг із планування	План
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Перевірка концепції:</b> ця дія націлена на надання доказів, на основі яких клієнт може оцінити можливість реалізації пропонованого технічного рішення. Доказами можуть бути робочі прототипи, документи й проекти, але зазвичай це не готові, призначені для промислового використання результати.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Послуги з розробки архітектури:</b> Залучення, структуроване як серія обговорень під керівництвом експерта корпорації «Майкрософт». Наші експерти працюватимуть із замовниками, щоб перетворити бізнес-вимоги на індивідуальні архітектурні рішення, які прискорять успішне розгортання. Ці обговорення можуть включати оцінку технічних вимог, вивчення наявного дизайну архітектури та надання досвідченими фахівцями технічних ідей щодо найкращих практик архітектурних рішень. Цей процес призначений для створення дизайну технічного рішення, яке відповідає заданим цілям і завданням і служить важливим довідковим документом для етапу розгортання виробництва.</li> </ul>	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

### Послуги підтримки під час запровадження

Спеціалісти з запровадження надають короткострокові експертні знання щодо технологій і керування проектами, щоб прискорити розробку, розгортання, міграцію, оновлення та впровадження технологічних рішень корпорації «Майкрософт».

**Таблиця 3. Типи послуг підтримки під час запровадження**

Види послуг підтримки під час запровадження	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Послуги з адаптації:</b>  надають короткострокову допомогу з розгортанням, міграцією, оновленням або розробкою функцій. Це може охоплювати планування та підтвердження концепції або виробничого навантаження з використанням продуктів корпорації «Майкрософт». </li> </ul>	+

+ — *Додаткова послуга, яку можна придбати.*

## Послуги з обслуговування

**Послуги з обслуговування** націлені на уникнення проблем у вашому середовищі від корпорації «Майкрософт» і зазвичай плануються до надання послуг, щоб гарантувати доступність ресурсів.

**Таблиця 4. Види технічного обслуговування**

Види послуг з технічного обслуговування	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Оцінювання за запитом:</b>  автоматична онлайн-платформа оцінювання з підтримкою самообслуговування, яка використовує аналіз журналів для перевірки та оцінки процедури впровадження вами технології корпорації «Майкрософт». Оцінювання за запитом підтримує не всі технології. Для використання послуги оцінювання за запитом необхідна активна служба Azure з адекватним обмеженням даних. Корпорація «Майкрософт» може надати допомогу з початкового налаштування служби. У поєднанні з оцінюванням за запитом і за додаткову плату ви можете найняти виїзного (на строк до двох днів) або дистанційного фахівця корпорації «Майкрософт» (на строк до одного дня) для аналізу даних та встановлення пріоритетів для рекомендацій щодо усунення недоліків згідно з вашою угодою про надання послуг. Зверніть увагу: виїзна оцінка може бути доступною не в усіх регіонах. </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Програма оцінювання:</b>  оцінювання розробки, технічного впровадження, роботи або керування змінами ваших технологій корпорації «Майкрософт» відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Провівши відповідне оцінювання, фахівець корпорації «Майкрософт» працюватиме безпосередньо з вами, щоб усунути проблеми, і підготує звіт із технічним оцінюванням вашого середовища, який може включати план усунення недоліків. </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Оцінювання в режимі офлайн:</b>  автоматизоване оцінювання впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних через віддалене підключення або фахівцем корпорації «Майкрософт» на вашому об'єкті. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації «Майкрософт» за допомогою локальних інструментів, і ми надамо вам звіт із висновками та рекомендаціями щодо усунення недоліків. </li> </ul>	+

Види послуг з технічного обслуговування	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Профілактичний моніторинг:</b>                      надання інструментів і рекомендацій із моніторингу технічних операцій для налаштування процедур керування інцидентами на сервері. Ця послуга допомагає створити матриці інцидентів, провести аналіз серйозних інцидентів і розробити проект для постійної команди інженерів.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Програми профілактичних операцій (POP):</b>                      спільний із вашим персоналом аналіз планування, проектування, впровадження або операційних процесів відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Аналіз проводиться фахівцем корпорації «Майкрософт» на об'єкті клієнта або дистанційно.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга):</b>                      автоматизоване оцінювання впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних дистанційно. Корпорація «Майкрософт» аналізує зібрані дані для створення звіту з рекомендаціями щодо усунення недоліків. Ця послуга доступна для доставлення за місцем або дистанційно.                 </li> </ul>	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакета.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

## Послуги з оптимізації

Послуги з оптимізації спрямовані на допомогу клієнтам у досягненні оптимального використання їхніх інвестицій у технології. До цих послуг можуть належати дистанційне керування хмарними службами, оптимізація використання можливостей продуктів корпорації «Майкрософт» і забезпечення дотримання вимог щодо безпеки й ідентифікації.

**Таблиця 5. Типи послуг з оптимізації**

Типи послуг з оптимізації	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Послуги із запровадження:</b>                      в рамках послуг підтримки запровадження надається пакет послуг, що допомагають вам оцінити здатність вашої організації змінювати, відстежувати й оптимізувати зміни, пов'язані з придбанням вами технологій корпорації «Майкрософт». Вони включають підтримку в розробці та реалізації вашої стратегії запровадження стосовно наслідків для співробітників, відповідальних за зміни. На підтримку програми запровадження клієнти отримують доступ до фахівців із відповідним досвідом, знаннями та практиками, що рекомендовані корпорацією «Майкрософт».                 </li> </ul>	+

Типи послуг з оптимізації	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення:</b>                      ми пропонуємо послуги, які допоможуть вашому персоналу збирати, розгортати й підтримувати програми на основі технологій корпорації «Майкрософт». Ці послуги охоплюють:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Оцінку можливостей DevOps:</b> це оцінка, яка допомагає клієнтам розуміти поточні можливості протягом усього життєвого циклу випуску програмного забезпечення та швидко визначати можливості для вдосконалення на основі практик DevOps корпорації «Майкрософт».</li> <li>○ <b>Підтримку з розробки:</b> надання допомоги у створенні та розробці програм на платформі корпорації «Майкрософт», які охоплюють технології корпорації «Майкрософт». Базується на інструментах і технологіях для розробників корпорації «Майкрософт». Продається як кількість годин, зазначена у вашому Наряді-замовленні.</li> <li>○ <b>Консультацію щодо платформи розробників:</b> в ній надаються вказівки, які допоможуть використовувати весь потенціал платформи розробників корпорації «Майкрософт», прискорити розробку, впровадження хмарних технологій та цифрову трансформацію. Продається як кількість годин, зазначена у вашому Наряді-замовленні.</li> </ul> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Керування ІТ-послугами:</b>                      Наші послуги з Керування сучасними ІТ-послугами розроблені, щоб допомогти вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Ці послуги можуть надаватися дистанційно чи на об'єкті у форматі консультаційних сесій або семінарів для оптимізації ваших процесів моніторингу, керування інцидентами або роботи служби підтримки для керування динамікою хмарних служб під час переміщення програми або служби в хмару. Послуги з керування ІТ-послугами можуть входити в індивідуальну програму послуг підтримки, доступну за додаткову плату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Наряді-замовленні.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Послуги з безпеки:</b>                      Портфель безпекових рішень корпорації «Майкрософт» спрямований на розв'язання чотирьох задач: безпеки й ідентифікації для хмарних технологій, мобільності, удосконаленого захисту інформації та захищеної інфраструктури. Наші послуги із забезпечення безпеки допомагають клієнтам зрозуміти, як потрібно захищати й оновлювати свою ІТ-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз. Ці послуги із забезпечення безпеки можуть входити в індивідуальну програму послуг підтримки, доступну за додаткову оплату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Наряді-замовленні.                 </li> </ul>	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

## Навчальні послуги

Навчальні послуги забезпечують навчання на об'єкті, в інтернеті або за запитом і призначене для покращення технічних і операційних навичок служби підтримки.

**Таблиця 6. Види навчальних послуг**

Види навчальних послуг	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Навчання за запитом:</b>                      доступ до онлайн-колекції навчальних матеріалів та онлайн-лабораторій за допомогою цифрової платформи бібліотеки семінарів, розробленої корпорацією «Майкрософт».                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Вебтрансляції:</b>                      Доступ до навчальних сесій, що проводяться корпорацією «Майкрософт» наживо через інтернет та присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт».                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Хакатони:</b>                      ця послуга допомагає клієнтам вивчати інноваційні способи використання технологій корпорації «Майкрософт» для ефективного виконання конкретних бізнес-завдань. Це досягається за допомогою інтерактивних, орієнтованих на діяльність послуг з використанням реальних або індивідуальних сценаріїв. Ці послуги заохочують клієнтів брати участь у швидкій та ітераційній співпраці з експертами з технологій для знаходження творчих рішень для своїх потреб.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Брифінги щодо технічних оновлень</b>                      Регулярні брифінги для інформування клієнтів під час використання кожного випуску про останні доповнення та майбутні зміни у їхніх хмарних реалізаціях, що дозволяє їм використовувати нові можливості для підвищення продуктивності або видаляти блоки для розширення поточного використання для всіх користувачів. Проводяться дистанційно інженером корпорації «Майкрософт».                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Сесії передачі знань:</b>                      Зазвичай це одноденні інтерактивні сесії, присвячені продукту та підтримці, які проводяться у форматі лекції та демонстрації. Вони проводяться в прямому ефірі силами корпорації «Майкрософт» особисто або в онлайн-режимі.                 </li> </ul>	+

Види навчальних послуг	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Семінари:</b>                      фахівець корпорації «Майкрософт» особисто або в онлайн-режимі проводить наші навчальні технічні сесії поглибленого рівня, присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт». Семінари можна придбати з розрахунку на одного слухача або як спеціальний продукт для вашої організації, як зазначено в Наряді-замовленні. Зверніть увагу, що після відповідного сповіщення та надання згоди (а для деяких регіонів за наявності додаткового письмового дозволу) семінари можуть записуватися. Див. Додаткові умови та положення                 </li> </ul>	+
<p>✓ — Входить у склад вашого Базового пакета.                      + — Додаткова послуга, яку можна придбати.</p>	

## Додаткові профілактичні послуги

Таблиця 7. Види додаткових профілактичних послуг

Види додаткових профілактичних послуг	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Індивідуальні профілактичні послуги (послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги):</b>                      забезпечують обмежену взаємодію з фахівцями корпорації «Майкрософт» для надання послуг під особистим керівництвом клієнта або в режимі онлайн, які інакше не описані в цьому документі. До переліку проектів входять послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Технічний консультант із підтримки:</b>                      наша персоналізована послуга з оцінювання технологій підтримує бізнес-цілі клієнтів, зокрема оптимізацію робочого навантаження, впровадження та забезпечення підтримкою. Вона надається фахівцями корпорації «Майкрософт» та може охоплювати план та технічні вказівки, розроблені з урахуванням середовища та бізнес-цілей клієнта.                 </li> </ul>	+
<p>+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.</p>	

Таблиця 8. Інші види профілактичних послуг

Інші профілактичні послуги	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Профілактичні кредити:</b>                      це послуги, які можна обмінювати та які представлено у вашому Наряді-замовленні в кредитах. Ці кредити можна обміняти на одну або кілька                 </li> </ul>	+

Інші профілактичні послуги	План
<p>описаних вище додаткових послуг за поточними ставками, наданими вашим представником корпорації «Майкрософт». Коли ви виберете додаткову послугу, ми відніmemo її вартість від вашого балансу кредитів та округлимо його до найближчого цілого числа.</p>	

## Реакційні послуги

Реакційні послуги допомагають розв'язувати проблеми у вашому середовищі корпорації «Майкрософт» та зазвичай використовуються за запитом. Якщо інше не зазначено в Наряді-замовленні, зазначені дані реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів корпорації «Майкрософт» та онлайн-служб. Зверніть увагу, що вся реакційна підтримка надається дистанційно.

**Таблиця 9. Види реакційних послуг**

Види реакційних послуг	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Консультаційна підтримка:</b> <p>Отримайте доступ до підтримки та рекомендацій щодо оптимального налаштування або застосування певної технології «Майкрософт».</p> <p>Наша консультаційна підтримка надає консультації, рекомендації та інформацію щодо найкращих способів використання компонентів технології «Майкрософт», щоб ви могли уникнути поширених помилок конфігурації та підвищити продуктивність своїх компонентів і служб. Важливо відзначити, що наші консультаційні послуги не включають в себе архітектурне проектування, розробку рішень й індивідуальне налаштування. Ця послуга надається електронною поштою, через чат або по телефону з використанням статей, які базуються на знаннях, у межах обґрунтованих зусиль.</p> <p>Консультаційна підтримка обмежена максимум 6 годинами на один інцидент.</p> </li> </ul>	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Підтримка з розв'язанням проблем:</b> <p>послуги з підтримки в розв'язанні проблем розроблені для допомоги в усуненні конкретних проблем, повідомлення про помилки або функції, які працюють не так, як належить продуктам корпорації «Майкрософт».</p> <p>Щоб отримати доступ до цих послуг, потрібно створити запит на інцидент. Ви можете створити запит на інцидент телефоном або через інтернет. Зверніть увагу, що запити до служби підтримки стосовно надання послуг і продуктів, не зазначених на відповідному онлайн-порталі служби підтримки, контролюються на вебпорталі підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт» і до них застосовуються рівні серйозності, зазначені в Додатку А.</p> <p>Рівень серйозності інциденту визначає рівні реагування корпорації «Майкрософт» і орієнтовний час першого реагування, а також ваші</p> </li> </ul>	<p>✓</p>

Види реакційних послуг	План
<p>обов'язки. Ви повинні визначити рівень впливу на бізнес вашої організації, і після взаємного обговорення корпорація «Майкрософт» установить відповідний рівень серйозності. Якщо цього вимагає вплив на бізнес, ви можете запитати необхідну зміну рівня серйозності протягом строку інциденту.</p> <p>Наша консультативна підтримка надає консультації, рекомендації та інформацію щодо найкращих способів використання компонентів технології «Майкрософт», щоб ви могли уникнути поширених помилок конфігурації та підвищити продуктивність своїх компонентів і служб. Важливо відзначити, що наші консультативні послуги не включають в себе архітектурне проєктування, розробку рішень й індивідуальне налаштування. Ця послуга надається електронною поштою, через чат або по телефону з використанням статей, які базуються на знаннях, у межах обґрунтованих зусиль.</p> <p>За вашим запитом ми можемо співпрацювати зі сторонніми постачальниками технологій для розв'язання проблем взаємодії між продуктами різних постачальників. Проте відповідальність за підтримку свого продукту несе третя сторона.</p> <p>Термін «Перша відповідь на виклик» визначається як початковий неавтоматичний контакт телефоном або електронною поштою. Визначення серйозності та орієнтовний початковий час реагування корпорації «Майкрософт» докладно описано в таблицях «Реагування на інциденти» нижче.</p> <p><b>*Додаткову інформацію див. в таблиці видів серйозності охоплених реакційною підтримкою інцидентів у Додатку А</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Керування послугами реакційної підтримки:</b></p> <p>наше керування послугами реакційної підтримки забезпечує контроль інцидентів підтримки для своєчасного розв'язання проблем і надання високоякісної підтримки. Керування роботою з клієнтами буде використано для Керування послугами реакційної підтримки щодо всіх запитів на підтримку.</p> <p>Додаткову інформацію про рівні серйозності інцидентів див. у таблицях реагування на інциденти в Додатку А. Для інцидентів із рівнем серйозності С послуга надається за запитом клієнта в робочий час фахівця корпорації «Майкрософт», який за запитом також може надавати актуальну інформацію про передачу проблеми на розгляд на вищому рівні. Для інцидентів із рівнем серйозності 1 та А автоматично застосовується розширена процедура передачі проблеми на розгляд на вищому рівні. Після цього для розв'язання проблеми призначений фахівець корпорації «Майкрософт» несе відповідальність за постійну технічну роботу шляхом надання вам інформації про актуальну ситуацію та план дій.</p> </li> </ul>	<p>✓</p>

Види реакційних послуг	План
<p>Для отримання послуг розширеної підтримки у неробочі години ви можете придбати додаткові години Керування послугами реакційної підтримки.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Аналіз першопричин:</b>                      Якщо ви окремо запитате про це до закриття інциденту, ми проведемо структурований аналіз можливих причин виникнення одного інциденту або серії пов'язаних проблем. Ви будете зобов'язані надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад файли журналів, трасування мережі або інші діагностичні дані. Зверніть увагу, що аналіз першопричин можна виконувати лише для певних технологій корпорації «Майкрософт». Крім того, за нього може стягуватися додаткова плата.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Доповнення до керування послугами реакційної підтримки:</b>                      щоб отримати Керування послугами реакційної підтримки, можна придбати додаткові години. Наші фахівці будуть працювати дистанційно та надаватимуть послуги в робочий час у часовому поясі, погодженому письмово. Такі послуги надаються англійською мовою і за можливості можуть надаватися мовою, якою говорите ви. Зверніть увагу, що ця послуга надається з урахуванням доступності фахівців корпорації «Майкрософт».                 </li> </ul>	+

✓ — Входить у склад вашого Базового пакета.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

## Послуги з керування роботою з клієнтами

Таблиця 10. Послуги з керування роботою з клієнтами

Послуги з керування роботою з клієнтами	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Послуги з керування роботою з клієнтами:</b> якщо інше не зазначено в цьому документі або у вашому Наряді-замовленні, ці послуги охоплені вашою угодою. Послуги з керування наданням послуг надаються в цифровому форматі та (або) призначеними менеджерами з роботи з клієнтами. Ці фахівці можуть працювати дистанційно або на вашому об'єкті.                 </li> </ul> <p><b>* Додаткову інформацію про послуги з керування роботою з клієнтами та результати див. у Додатку Б.</b></p>	✓

✓ — Входить у склад вашого Базового пакета.

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

## 2.4 Критично важливі послуги

На додаток до послуг, що надаються як частина Базового пакета або як додаткові послуги, можна придбати такі додаткові Критично важливі послуги. Критично важливі послуги можна придбати за додаткову плату та будуть визначені в Додатку, наведеному у вашому Наряді-замовленні, якщо так зазначено нижче.

**Таблиця 11. Критично важливі послуги**

Послуга	План
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Критично важливі послуги для платформи Azure («MCS для платформи Azure») і Критично важливі послуги для платформи Azure Plus («MCS для платформи Azure Plus»); раніше відомі як Рішення «Azure Engineering Direct (AED)»:</b></li> </ul> <p><b>Загальний огляд і обсяг покриття</b></p> <p>Критично важливі послуги для платформи Azure (далі — «MCS для платформи Azure») та Критично важливі послуги для платформи Azure Plus (далі — «MCS для Azure Platform Plus») забезпечують розширену підтримку виробничого середовища клієнта Microsoft Azure, що включає в себе пріоритетний доступ безпосередньо до команди інженерів служб Azure.</p> <p>Метою MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus є пришвидшення часу окупності для клієнта зареєстрованих послуг Azure завдяки міцному набору технічних навичок команди MCS для платформи Azure Platform, глибокому знанню клієнта та залученню основної інженерної організації Azure. Це дає змогу MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus захищати клієнта в інженерній сфері та надавати індивідуальне обслуговування для кращого задоволення технічних потреб бізнесу.</p> <p>Ця розширена підтримка буде доступна лише для всіх ліцензованих, комерційно випущених і загальнодоступних продуктів Microsoft Azure клієнта, а також підписок на хмарні служби, як зазначено в Додатку А до Наряду-замовлення та придбаних клієнтом або афілійованою особою клієнта: і) згідно з ліцензійними документами та угодами, як зазначено в Додатку А; та ii) протягом Терміну дії цього Наряду-замовлення. Такі продукти та підписки не включають продукти та підписки, придбані будь-якою стороною, що не є афілійованою особою клієнта на Дату початку підтримки, далі в цьому документі — «Зареєстровані підписки».</p> <p>Плата за послуги в рамках розширеної служби підтримки Microsoft, що ґрунтується на багаторівневій структурі тарифів разом із загальною сумою, що щорічно сплачується Клієнтом за належним чином ліцензовані, комерційно випущені та загальнодоступні продукти Microsoft Azure, а також підписки на хмарні служби Azure, як зазначено в Додатку А до Наряду-замовлення (разом — «Приблизні витрати на продукт»), щоб розрахувати для клієнта плату за розширену підтримку Критично важливих послуг «Майкрософт» для Команди підтримки, як описано в Наряді-замовленні клієнта.</p> <p>Якщо оцінені витрати Клієнта на продукт на момент виконання угоди дорівнюють або перевищують 60 000 000 дол. США (шістдесят мільйонів доларів США) або якщо</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Послуга	План
<p>клієнт вирішує сплатити мінімальну ціну за розширену функцію, як зазначено в Наряді-замовленні, клієнт має право протягом повного періоду дії угоди на всі функції, перелічені в розділах «Функції, що надаються всім клієнтам MCS для платформи Azure Platform і MCS для Azure Platform Plus» і «MCS для функцій Azure Platform Plus», надалі визначені як «Клієнти MCS для Azure Platform Plus». Усі інші клієнти мають право лише на функції, перелічені в розділі «Функції, що надаються всім клієнтам MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus».</p> <p><b>Адаптація та відповідні продукти</b></p> <p>MCS для платформи Azure працюватиме з клієнтом і менеджером клієнта з роботи з клієнтами (CSAM) протягом перших шістдесяти (60) днів виконання Наряду-замовлення для адаптації Зареєстрованих підписок клієнта. Початкова документація щодо прийому клієнтів має бути повністю заповнена клієнтом разом із менеджером CSAM, призначеним клієнту, протягом чотирнадцяти днів виконання угоди для вчасного початку адаптації та вивчення, а також для отримання клієнтом реактивних можливостей MCS для платформи Azure «Швидке експертне реагування» та «Покращене управління інцидентами», як описано нижче.</p> <p>В іншому випадку дії протягом перших шістдесяти днів обмежуються адаптацією та збором інформації, щоб отримати розуміння про комерційні та технічні потреби клієнта. Щоб команда MCS для платформи Azure могла отримати розуміння про цілі, бізнес, проєкти та середовище клієнта, клієнт повинен надати документацію за запитом і брати участь у заходах з адаптації протягом перших шістдесяти (60) днів терміну дії угоди.</p> <p>Технології поза межами цієї розширеної служби підтримки охоплюють, зокрема, хмарні сервіси державних установ США US Gov Clouds, хмарний сервіс у Китаї Azure China Cloud («Mooncake»), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, тестову базу для M365 або Microsoft Mesh.</p> <p><b>Функції, що надаються всім клієнтам MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus:</b></p> <p><b>Прискорене вирішення інцидентів:</b> Мета цих можливостей полягає в пришвидшенні вирішення проблем та покращенні взаємодії з клієнтами, коли у клієнтів Azure виникають будь-які інциденти. MCS для платформи Azure буде захищати та задовольняти нагальні потреби клієнта, які стосуються розробки продукту, щоб визначити пріоритетність ремонтних робіт і прискорити впровадження.</p> <p><u>Швидке експертне реагування.</u> Ця можливість забезпечує прискорену розширену реактивну підтримку компонентів Microsoft Azure клієнта шляхом оперативної маршрутизації критичних інцидентів для швидкого реагування та встановлення пріоритетів інженерами підтримки MCS для платформи Azure, які мають досвід роботи з хмарними службами та керуванням інцидентами, зосереджуючи зусилля на скороченні часу, необхідного для пом'якшення проблеми. Ці інженери оцінять і</p>	

Послуга	План
<p>визначать потребу в додаткових технічних ресурсах для розв'язання інциденту, який впливає лише на Зареєстровані підписки клієнта, і за необхідності швидко передадуть його на розгляд інженерних ресурсів MCS для платформи Azure для залучення додаткових відповідних інженерів з обслуговування із продуктової групи, якщо це необхідно для негайної допомоги для усунення інциденту. Інциденти Azure, з якими стикається клієнт, із рівнем серйозності B і C також маршрутизуються безпосередньо інженерам служби підтримки MCS для платформи Azure для швидшого розв'язання експертами Azure. Щоб отримати ці послуги, клієнт повинен направити інцидент до служби підтримки з розв'язання проблем (PRS) через відповідний портал хмарних служб, телефоном або через чат. Див. визначення серйозності інциденту та час реагування служби підтримки з розв'язання проблем з компонентами Azure клієнта у таблиці в Додатку А. Цей час слід використовувати замість будь-якого очікуваного часу реагування підтримки в рамках Базового пакета.</p> <p><u>Покращене управління інцидентами.</u> Послуга Покращеного управління інцидентами доступна в режимі 24x7x365 для всіх запитів на підтримку розв'язання проблем MCS для платформи Azure рівня серйозності 1 або рівня серйозності А. Ці фахівці призначаються на додаток до фахівців із технічного розв'язання проблем і відповідають за нагляд за всіма інцидентами підтримки критичних ситуацій клієнта MCS для платформи Azure, щоб забезпечити своєчасне розв'язання проблеми та високу якість надання підтримки. Команда з Покращеного управління інцидентами забезпечить постійний прогрес, регулярно інформуючи клієнта про статус розгляду, передачу проблеми на розгляд на вищому рівні та план дій.</p> <p><u>Кризове управління під керівництвом інженерів.</u> Коли інженери служби підтримки MCS для платформи Azure Platform безпосередньо передають інцидент командам інженерів MCS для платформи Azure, ці спеціалісти будуть доступні в режимі 24x7, щоб прискорити вирішення проблеми. MCS для платформи Azure співпрацює з командами обслуговування Azure, щоб забезпечити швидше залучення експертів із певної тематики, та координує роботу зі спеціалістами Покращеного управління інцидентами, щоб надати клієнту найновішу інформацію про кризові ситуації та управління ними. Інженери служби підтримки MCS для платформи Azure можуть передавати інциденти до MCS для платформи Azure, які підпадають під дію угоди MCS для платформи Azure.</p> <p><u>Взаємодія в Azure Engineering.</u> MCS для платформи Azure співпрацюватиме з командою хмарних операцій клієнта, щоб досягти позитивних результатів у проектах у рамках Зареєстрованих підписок, ґрунтуючись на розумінні свого впливу на Azure, щоб розблокувати клієнтів і пришвидшити час для зменшення ризиків.</p> <p><u>Організоване управління проблемами.</u> MCS для платформи Azure працюватиме з клієнтами та командами обслуговування Azure, щоб запобігти повторенню критичних інцидентів клієнтів за допомогою цільових елементів ремонту, які покращують стійкість інфраструктури клієнта та забезпечують стабільність платформи Azure з метою створення замкнутого циклу. MCS для платформи Azure</p>	

Послуга	План
<p>розширює описану вище послугу аналізу першопричин (RCA). За наявності явного запиту до семи (7) календарних днів після закриття інциденту MCS для платформи Azure виконає структурований аналіз потенційних причин окремого інциденту або серії пов'язаних проблем, обмежених продуктами клієнта та хмарними підписками, які не впливають на інших клієнтів. Клієнт буде зобов'язаний надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад файли журналів, трасування мережі або інші діагностичні дані. RCA доступні лише за запитом через узгодженого інженера MCS для платформи Azure клієнта для інцидентів рівня серйозності 1 або А, що впливають на виробництво. Послугу RCA буде надано протягом десяти (10) робочих днів після запиту або усунення інциденту, залежно від того, що настане пізніше.</p> <p><b>Прискорення комерційних результатів:</b> Ці дії керують бізнес-цілями клієнта в екосистемі Azure, щоб допомогти прискорити реалізацію продуктів клієнта з метою підвищення рентабельності інвестицій (ROI).</p> <p><u>Проактивна розробка планів покращення послуг.</u> MCS для платформи Azure працюватиме з клієнтом, щоб розв'язувати поточні проблеми клієнта шляхом аналізу нових тенденцій у партнерстві з командами обслуговування Azure. Такий аналіз може зосереджуватися на різних сферах, включаючи стійкість клієнтського рішення, безпеку, продуктивність або оптимізацію витрат, і може призвести до рекомендацій для клієнта щодо впровадження. Він також може включати такі дії, як тренування на випадок несправностей, зменшення ризиків для інфраструктури та підтримка тестування перед виробництвом відповідно до фокусу аналізу. Можна подати заявку на два (2) Плани покращення послуг (SIP) протягом дванадцяти місяців.</p> <p><u>Підтримка критично важливих проектів клієнта з впровадження Azure.</u> MCS для платформи Azure співпрацюватиме з іншими адаптованими до потреб клієнта ролями «Майкрософт» і командами інженерів Azure, щоб прискорити реалізацію цінностей для всіх Зареєстрованих підписок і забезпечити запуск критичних проектів клієнта з впровадження Azure за планом, працюючи над мінімізацією часу для залучення відповідних вузькоспеціалізованих експертів Azure, усунення інженерних блокувань, де це можливо, і скорочення часу на пом'якшення інцидентів, переданих на розгляд до вищих інстанцій.</p> <p><u>Отримання практичної інформації та поглиблення знань клієнтів та досвіду команд з надання послуг Azure.</u> Що стосується всіх Зареєстрованих підписок, MCS для платформи Azure навчатиме команди з надання послуг Azure та групи розробки продуктів щодо бізнес- і технічних потреб клієнта, щоб забезпечити індивідуальний досвід з метою задоволення його бізнес-вимог, швидшого врегулювання інцидентів і покращення загального досвіду підтримки клієнта Azure.</p> <p><u>Рекомендації від клієнтів.</u> «Майкрософт» надає можливості для надання інформації щодо розробки функцій і служб Azure через кілька каналів зв'язку, які організація</p>	

Послуга	План
<p>клієнта може використовувати. Отримані дані надаються безпосередньо керівництву Майкрософт із розробки сервісів. Можливості надання інформації координує група Azure Customer Experience (СХР). Після активації послуги MCS для платформи Azure команда СХР налагодить діалог з організацією клієнта через призначеного менеджером з роботи з клієнтами для встановлення каналів зв'язку.</p> <p><b>Функції MCS для Azure Platform Plus:</b> Ці функції обмежені клієнтами MCS для Azure Platform Plus, як визначено вище. Лише клієнти, які відповідають цьому визначенню та вказані як такі в Наряді-замовленні клієнта, мають право отримувати ці функції.</p> <p><u>Моніторинг платформи:</u> MCS для Azure Platform Plus використовує знання клієнта про Azure і внутрішню телеметрію 30 служб Azure, щоб налаштувати монітори з конкретними пороговими значеннями, пов'язаними з ємністю, продуктивністю (наприклад, затримкою), підключенням (наприклад, помилки авторизації) або доступністю. Деякі служби Azure можуть бути виключені; клієнт може запросити перелік послуг, які покриваються, у свого менеджера по роботі з клієнтами (CSAM) або команди MCS для Azure Platform Plus під час адаптації. MCS для Azure Platform Plus охоплюватиме до семи (7) спільно узгоджених «Сценаріїв моніторингу», які визначаються як набір ресурсів Azure, що керують певною дією. Монітори та встановлені порогові значення використовують конфіденційну телеметрію Microsoft Azure і не буде передаватись або надаватись клієнту. Ці сценарії будуть визначені протягом періоду адаптації MCS для платформи Azure, який триває шістьдесят днів. Клієнт повинен повною мірою брати участь у процесі визначення та надати всі необхідні матеріали протягом перших 30 днів з підписання угоди. Монітори будуть готові до тестування протягом 30 днів після закінчення періоду адаптації. Після завершення тестування моніторів і коли корпорація «Майкрософт» повідомляє клієнту, що монітори активні, MCS для Azure Platform Plus забезпечує покриття в режимі 24/7 для відповіді та сортування будь-яких моніторів, активованих на основі встановленої корпорацією «Майкрософт» порогового значення за допомогою включеної функції «Керування кризовими ситуаціями під керівництвом інженерів», визначеної вище. Якщо клієнт не створив запит на підтримку для виявленої проблеми, команда MCS для Azure Platform Plus попросить клієнта створити запит на підтримку, щоб полегшити зусилля зі зменшення ризиків.</p> <p><u>Обробка збоїв платформи.</u> Під час оголошеного Azure збою, який визначається як збій, що впливає на кількох клієнтів і оголошується збоєм на порталі Azure, MCS для Azure Platform Plus забезпечить індивідуальний зв'язок із заздалегідь визначеними контактами клієнтів, щоб інформувати їх про ситуацію та надати докладну інформацію про те, як збій може вплинути на них, коли вони стануть доступними. Якщо клієнт робить відповідний запит, MCS для Azure Platform Plus працюватиме з клієнтом над заходами з самостійного зменшення ризиків, такими як перемикання на іншу зону доступності, якщо це необхідно.</p> <p><u>Глобальна підтримка Know-Ме для управління інженерними кризами:</u> Розширене, глобальне, узгоджене з клієнтом покриття для функції «Інженерне управління кризовими ситуаціями», визначеної в розділі вище, надається для забезпечення</p>	

Послуга	План
<p>більш адаптованого та узгодженого досвіду після основного робочого часу. Цей розширений досвід за необхідності можна розширити на інші функції. «Know-me» визначається як знання бізнес-контексту та середовища клієнта з метою швидшого врегулювання інцидентів і покращення загального досвіду підтримки клієнтів Azure.</p> <p><b>Передумови та припущення</b></p> <p>На додаток до передумов і припущень, викладених у Наряді-замовленні клієнта, надання послуг корпорацією «Майкрософт» залежать від зазначених далі передумов і припущень:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Надання послуг MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus корпорацією «Майкрософт» залежить від співпраці з клієнтом, його активної участі та своєчасного виконання ним покладених на нього обов'язків.</li> <li>○ Клієнт підтримуватиме активний план надання корпоративних послуг підтримки «Майкрософт» протягом усього терміну дії угоди стосовно MCS для платформи Azure або MCS для Azure Platform Plus.</li> </ul> <p><b>Функції послуг та їх надання</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Усі функції доступні лише англійською мовою. Послуги не надаються ресурсами, на які розповсюджуються обмеження та вимоги щодо регіону, громадянства або доставки та для роботи яких необхідні певні перевірки.</li> <li>○ Доставка буде дистанційним, якщо інше не домовлено письмово. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, «Майкрософт» виставить рахунок клієнту за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.</li> </ul> <p><b>Обмеження та виключення послуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Якщо інцидент не обмежено організацією клієнта і він впливає на велику частину середовища Azure, інженери не зможуть визначити пріоритет відновлення служби.</li> <li>○ Покриття MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus не поширюється на локальні технології, пристрої користувача, клієнтське програмне забезпечення «Майкрософт» або технології ідентифікації та автентифікації.</li> </ul> <p><b>Відповідність послуг вимогам та сфера їх застосування</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Право клієнта на отримання послуги MCS для платформи Azure або MCS для Azure Platform Plus, як описано, залежить від дотримання положень і умов Наряду-замовлення та опису послуг.</li> <li>○ Послуги MCS для платформи Azure і MCS для Azure Platform Plus призначені для підтримки використання клієнтом Зареєстрованих підписок. Корпорація «Майкрософт» надаватиме ці Послуги лише для</li> </ul>	

Послуга	План
<p>внутрішніх бізнес-цілей клієнта. «Майкрософт» не надаватиме ці Послуги клієнтам клієнта.</p> <p>Ми не будемо надавати підтримку щодо будь-якого коду стороннього виробництва або будь-якого коду, зміненого корпорацією «Майкрософт», клієнтом чи стороннім постачальником.</p>	
<p>• <b>Критично важливі послуги для Azure Workload («MCS для Azure Workload») і критично важливі послуги Azure Workload Plus («MCS для Azure Workload Plus»):</b></p> <p>забезпечує послуги з підтримки вищого рівня для визначеного набору продуктів та Онлайн-служб корпорації «Майкрософт», що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Наряді-замовленні. Критично важливе рішення — це програма, процес або компонент, які мають важливе значення для роботи вашого бізнесу. Послуги передбачають комплексні програми послуг підтримки, доступні за додаткову оплату та визначені у Додатку, зазначеному у вашому Наряді-замовленні.</p> <p>Щоб отримувати послуги, пов'язані з цими Критично важливими послугами, ви повинні підтримувати активну Угоду про Об'єднані послуги підтримки. Якщо термін дії вашої Угоди про Об'єднані послуги підтримки закінчується або її розірвано, надання послуг, пов'язаних з цими Критично важливими послугами, буде припинено в ту саму дату.</p>	+
<p>• <b>Критично важливі послуги для подій Azure («MCS для подій Azure»); раніше відомі як «Управління подіями Azure (AEM)» корпорації «Майкрософт»)</b></p> <p>Критично важливі послуги для подій Azure (далі — «MCS для подій Azure») забезпечують розширену підтримку клієнтів під час проведення критично важливих запланованих бізнес-подій. Команда MCS для подій Azure пропонує профілактичну та реакційну підтримку для забезпечення нормального проведення події.</p> <p>У рамках заходів, що передують події, команда MCS для подій Azure оцінить та ознайомиться з вашим рішенням, визначить можливі проблеми та ризики, які впливають на час безвідмовної роботи та стабільність, а також виконає перевірку доступності та стійкості ресурсу на платформі Azure. Команда MCS для подій Azure оцінить рішення клієнта протягом періоду попередньої оцінки та письмово повідомить клієнта про виявлені ризики. Протягом періоду, коли відбувається подія, команда MCS для подій Azure буде доступна для надання підтримки в режимі 24x7.</p> <p>Ми розглядаємо відповідну критично важливу бізнес-подію як певний момент часу, очікувану клієнтом дію, яка створює серйозний ризик або наслідки для клієнта. Такі події вимагають вищого рівня доступності та ефективності послуг. Приклади таких подій охоплюють передбачуване високе навантаження на</p>	+

Послуга	План
<p>наявне рішення, розгортання нової функції в наявному рішенні Azure, розгортання нового рішення в Azure та міграцію з локального або іншого хмарного постачальника в Azure.</p> <p>Команда MCS для подій Azure підтримує критично важливі бізнес-події клієнта, в яких використовуються основні служби Microsoft Azure. Рішення Azure визначається як набір підписок на Azure із послідовними шаблонами конфігурації та прямими залежностями між послугами, які забезпечують досягнення однієї бізнес-цілі. Кожна подія охоплює рішення Azure для одного клієнта. Сфера застосування рішень Azure буде встановлена до початку події. Якщо у критичній бізнес-події клієнта використовується більш ніж одне рішення Azure, можливо, доведеться придбати додаткові події. Команда MCS для подій Azure залишає за собою право на власний розсуд оцінювати складність і кількість робочих навантажень, що становлять середовище клієнта, забезпечуючи індивідуальний підхід до підтримки та оцінювання.</p> <p>Критично важливі бізнес-події можуть підтримуватися до 5 (п'яти) календарних днів поспіль. Якщо очікуваний період, впродовж якого необхідна підтримка, перевищує 5 (п'ять) послідовних календарних днів, клієнти можуть придбати MCS для подій Azure в обсязі, необхідному для безперервного охоплення всієї події.</p> <p>Надання MCS для подій Azure залежить від наявності ресурсів. Підтримка в рамках MCS для подій Azure надається лише стосовно критичних бізнес-подій, які були заплановані заздалегідь і підтвержені письмово принаймні за 6 календарних тижнів до початку події, якщо корпорація «Майкрософт» не зазначить інші умови. Корпорація «Майкрософт» може на власний розсуд зменшити обсяг попередньої оцінки, якщо вона вирішить надавати послуги щодо підтримки події, про яку було повідомлено впродовж меншого періоду. Послуга MCS для подій Azure може бути скасована, якщо клієнт не може надати потрібні ресурси або відповіді під час надання послуги MCS для подій Azure. Проконсультуйтеся зі своїм менеджером з роботи з клієнтами для отримання детальної інформації про наявність послуги.</p> <p>Послуга MCS для подій Azure доступна лише тим клієнтам, які мають рішення в загальнодоступній хмарі Azure Public Cloud. Послугою MCS для подій Azure не можуть скористатися клієнти, які мають державні або суверенні хмарні середовища Azure. Підтримка в межах послуги MCS для подій Azure не може відповідати будь-яким спеціальним вимогам щодо обмеженого доступу, тому її не можливо надавати лише громадянам країни, яка входить до альянсу Citizen Alliance Support, або громадянам, які перебувають у такій країні. Послуга MCS для подій Azure надається лише англійською мовою та не передбачає послуг підтримки місцевою мовою.</p> <p>*Для отримання додаткової інформації див. таблицю видів серйозності інцидентів Критично важливих послуг для подій Azure у Додатку А.</p>	
<p>• <b>Критично важливі послуги для Microsoft Security Cloud</b></p>	<p>+</p>

Послуга	План
<p>Критично важливі послуги для Microsoft Security Cloud (далі «MCS для Security Cloud») — це послуга, яка пропонується клієнту для забезпечення розширеної підтримки його портфеля рішень від корпорації «Майкрософт» із забезпечення безпеки, включно з пріоритетним доступом безпосередньо до команди інженерів із безпеки. Мета послуги MCS для Security Cloud полягає в зменшенні часу окупності інвестицій клієнта в зареєстровані продукти для забезпечення безпеки, зокрема Entra, Intune, Purview (DLP і MIP), а також Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI та MDO), із можливістю додання в майбутньому більше продуктів із забезпечення безпеки.</p> <p>Завдяки сильним технічним навичкам спеціалістів MCS для Security Cloud, глибоким знанням про клієнта і здатності використовувати основну інженерну організацію для забезпечення безпеки, клієнт має постійний зв'язок з інженером з безпеки; завдяки цьому клієнт може скористатися експертними знаннями інженера з безпеки під час розгортання своїх продуктів для забезпечення безпеки від корпорації «Майкрософт» або підготовки до подій, які впливають на його комерційну діяльність.</p> <p>Ця послуга доступна для зазначених робочих навантажень безпеки певного клієнта (клієнтів), зазначених у Додатку, який згадується в Наряді-замовленні клієнта.</p> <p>*Для отримання додаткової інформації ознайомтеся в Додатку «А» з таблицею, в якій зазначено види серйозності інцидентів, на які поширюються сервіси Mission Critical Services для Microsoft Security Cloud</p>	
<p><b>Реагування корпорації «Майкрософт» на інцидент кібербезпеки (MSCIR):</b></p> <p>забезпечує глобальне розслідування та надання вказівок для допомоги в оцінюванні масштабів кібератаки, підвищенні стійкості та захисті від потенційних кібератак. Ці послуги допомагають зменшити ризик цілеспрямованих кібератак і краще зменшити шкоду, спричинену кризою безпеки.</p> <p>MSCIR необхідно купувати як окремий додаток до наявної Угоди про Об'єднані послуги підтримки, оскільки він не входить до складу базового пакета Об'єднаних корпоративних послуг.</p> <p>Під час інциденту корпорації «Майкрософт» взаємодіятиме з Клієнтом для визначення конкретної сфери дії кібератаки та управління нею. За певних термінових обставин Клієнт може попросити корпорацію «Майкрософт» та уповноважити її розпочати надання послуг MSCIR до придбання або визначення обсягу застосування послуг MSCIR («Угода про MSCIR»).</p> <p>Незважаючи на будь-які положення про протилежне, якщо Клієнт уповноважує корпорацію «Майкрософт» розпочати роботу до укладення Угоди про MSCIR, Клієнт погоджується, що (а) він якнайшвидше виконає всі дії, обґрунтовано необхідні для виконання Угоди про MSCIR, (б) він продовжує нести повну відповідальність і оплатити послуги, надані до укладення Угоди про MSCIR, згідно з</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Послуга	План
<p>рахунками-фактурами, виставленими корпорацією «Майкрософт», і (с) корпорація «Майкрософт» не несе відповідальності за будь-які дії чи бездіяльність, пов'язані з авторизованою роботою, яка відбувається до підписання, і Клієнт бере на себе всі пов'язані з цим ризики. Додаткову інформацію, пов'язану із залученням MSCIR (наприклад, ціноутворення та обсяг роботи) або інформацію щодо проактивних пропозицій, можна отримати через менеджера з роботи з клієнтами (CSAM).</p> <p>MSCIR доступне за додаткову плату та буде визначене в Додатку, зазначеному у вашому Наряді-замовленні.</p>	

## 2.5 Покращені рішення

На додаток до послуг, що надаються в рамках Базового пакета або в рамках додаткових послуг, ви можете придбати такі необов'язкові покращені рішення. Покращені рішення доступні за додаткову плату та можуть бути визначені в Додатку, зазначеному у вашому Наряді-замовленні.

**Таблиця 12. Види покращених рішень**

Послуга	План
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Спеціальна технічна підтримка (DE):</b></li> </ul> <p>Ці підібрані та орієнтовані на результат рішення засновані на рекомендованих корпорацією «Майкрософт» практиках і принципах, які допомагають скоротити час окупності інвестицій. Провідний експерт тісно співпрацюватиме з вашою командою, надаватиме детальні технічні рекомендації та за потреби залучатиме інших експертів корпорації «Майкрософт», щоб допомогти з розгортанням та/або оптимізацією ваших рішень від корпорації «Майкрософт». Ці послуги охоплюють діапазон від оцінювання та планування до підвищення кваліфікації та проектування, налаштування та впровадження.</p> <p><b>Передумови та обмеження, що стосуються послуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Для запиту послуг DE необхідна дійсна Угода про Об'єднані послуги підтримки. Якщо термін дії вашої угоди закінчується або угоду розірвано, надання вам послуги DE припиняється в той самий день.</li> <li>○ Послуги DE доступні у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом), за винятком святкових та вихідних днів.</li> <li>○ Послуги DE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій корпорації «Майкрософт», погоджених із вами та зазначених у вашому Наряді-замовленні.</li> <li>○ Послуги DE надаються для одного місця підтримки, як зазначено у вашому Наряді-замовленні.</li> <li>○ Без попередньо укладеної письмової угоди про візит на місце послуги DE головним чином надаються дистанційно. Якщо візит на місце погоджено</li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Послуга	План
<p>обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд та інші відповідні витрати.</p> <p>• <b>Розширена спеціальна технічна підтримка (EDE):</b></p> <p>наша індивідуальна послуга, яка забезпечує широку та постійну технічну взаємодію з клієнтами зі складними сценаріями. Ця пропозиція спрямована на задоволення ваших потреб і надання відповідних результатів шляхом призначення спеціального інженера з технічної підтримки, який добре знає ваші середовище або рішення та підтримує ваші бізнес-цілі, зокрема шляхом оптимізації, запровадження або підтримки робочого навантаження. Послуги EDE можна придбати як попередньо визначені пропозиції або як блок індивідуальних годин, які можна використати для надання певних профілактичних послуг.</p> <p>У разі купівлі годинами час надання послуги EDE потім стягується із загальної кількості придбаних годин у міру використання та надання послуги. Попередньо визначені пропозиції EDE адаптуються до вашого середовища та допомагають досягти бажаних результатів. Ці пропозиції включають необхідні вбудовані попередньо визначені профілактичні послуги.</p> <p>Послуги EDE націлені на такі сфери:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Допомога у збереженні високого рівня обізнаності стосовно поточних і майбутніх бізнес-потреб і конфігурації середовища інформаційних технологій для оптимізації показників.</li> <li>○ Документування та доведення до вашого відома рекомендацій із використання наданих матеріалів, що стосуються послуг підтримки (наприклад, огляди щодо можливості підтримки, перевірки справності, семінари та програми оцінювання ризиків)</li> <li>○ Узгодження діяльності з розгортання та експлуатації із запланованими та поточними заходами з упровадження технологій корпорації «Майкрософт».</li> <li>○ Покращення технічних і експлуатаційних навичок вашого ІТ-персоналу.</li> <li>○ Розробка та впровадження стратегії для запобігання виникненню інцидентів у майбутньому та підвищення доступності систем, у яких використовуються технології корпорації «Майкрософт», що підтримуються.</li> <li>○ Визначення першопричин повторюваних інцидентів і надання рекомендацій для запобігання виникненню неполадок у визначених технологіях корпорації «Майкрософт» у майбутньому.</li> </ul> <p>Незалежно від способу придбання EDE розподілення, призначення та пріоритетність ресурсів визначається на основі угоди між сторонами під час початкової наради та документується в складі Плану надання послуг. Під час укладення угоди перед плануванням надання послуг міжнародні клієнти повинні призначити місце розташування EDE.</p>	

Послуга	План
<p>Зверніть увагу на такі індивідуальні для послуг вимоги та обмеження:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Необхідно мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки для підтримки EDE. Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки завершився або дію Угоди припинено, надання послуги EDE буде припинено на ту саму дату.</li> <li>○ Послуги EDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів).</li> <li>○ Послуги EDE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій корпорації «Майкрософт», погоджених із вами та зазначених у вашому Наряді-замовленні.</li> <li>○ Послуги EDE надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Наряду-замовлення.</li> <li>○ Послуги EDE надаються дистанційно, якщо інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візит на об'єкт погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.</li> </ul> <p>• <b>Реакційна розширена спеціальна технічна підтримка (REDE):</b></p> <p>Реакційна розширена спеціальна технічна підтримка (REDE) — це глибока та постійна технічна взаємодія, зосереджена на прискореному врегулюванні інцидентів реакційної підтримки, узгоджена з конкретними продуктами та онлайн-службами корпорації «Майкрософт», вибраними вами та зазначеними у вашому Наряді-замовленні. Послуги REDE надаватиме призначений інженер із технічної підтримки, який матиме глибокі знання з використання вами продуктів і онлайн-служб корпорації «Майкрософт» у вашому середовищі. При купівлі годинами час надання послуги REDE стягується із загальної кількості придбаних годин у міру використання та надання послуги.</p> <p>Основні напрямки діяльності в межах підтримки REDE такі:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Проведення першої зустрічі для обговорення пріоритетів і рекомендацій. Результати цієї зустрічі будуть задокументовані у вашому плані надання послуг.</li> <li>○ Участь у врегулюванні інцидентів технічної підтримки рівня серйозності 1 або рівня серйозності А.</li> <li>○ Участь у врегулюванні інших інцидентів підтримки серйозності за вашим запитом.</li> <li>○ Співпраця зі своїми фахівцями з керування роботою з клієнтами та наданням послуг та керування послугами реакційної підтримки, а також будь-якими іншими спеціалістами корпорації «Майкрософт», залученими до вашої діяльності щодо інцидентів підтримки для сприяння ефективному та дієвому врегулюванню інцидентів</li> </ul>	

Послуга	План
<p>реакційної підтримки та планування запобігання інцидентам у майбутньому.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Реакційні послуги</b></p> <p>Наші інженери поглиблюють та підтримують глибокі знання про використання вами наших продуктів та онлайн-служб у вашому середовищі. Вони впроваджують ці знання у свою діяльність, пов'язану з розв'язанням інцидентів підтримки.</p> <p>Наші інженери надають інженерам із технічної підтримки корпорації «Майкрософт» інформацію про використання наших продуктів і онлайн-служб у вашому середовищі. Вони також надають розширений досвід з усунення несправностей і налагодження роботи, щоб сприяти швидкому врегулюванню інцидентів підтримки. За наявності відповідних продуктів і онлайн-служб корпорації «Майкрософт» наші інженери проводять аналіз першопричин інцидентів із критичними наслідками для бізнесу та надають рекомендації щодо запобігання певним проблемам у майбутньому. Крім того, за потреби інженер REDE може залучати додаткові технічні ресурси.</p> </li> <li> <p><b>• Профілактичні послуги</b></p> <p>Наші інженери документують та доводять до вашого відома рекомендації із використання профілактичних послуг підтримки (наприклад, огляди щодо можливості підтримки, перевірки справності, семінари та програми оцінювання ризиків), щоб визначити можливості для покращення безвідмовної роботи та пом'якшення збоїв у критичних бізнес-функціях. На ваш запит інженер REDE може надавати узгоджені профілактичні послуги.</p> </li> <li> <p><b>• Передумови та обмеження, що стосуються послуг</b></p> <p>Щоб отримати послуги REDE, необхідно укласти та продовжувати угоду про Об'єднані послуги підтримки. Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки завершився або дію Угоди припинено, надання послуги REDE буде припинено на ту саму дату. Інженер REDE призначається на додаток до фахівця корпорації «Майкрософт» з технічного розв'язання проблеми, відповідального за врегулювання інцидентів підтримки.</p> <p>Послуги REDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів). Вони надаються у призначених місцях підтримки, якщо такі послуги купують, як зазначено у вашому Наряді-замовленні. Послуги REDE надаються дистанційно, якщо інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візити на об'єкт погоджені обома сторонами, але не оплачені наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.</p> </li> </ul>	

Послуга	План
<p>Зверніть увагу, що послуги REDE не змінюють час реагування на інциденти підтримки, що відповідають іншим пропозиціям підтримки корпорації «Майкрософт», на які ви маєте право.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ваші обов'язки</b></li> </ul> <p>Для оптимізації переваг ваших послуг REDE ви повинні виконувати такі обов'язки. Невиконання цих обов'язків може призвести до затримок у наданні послуг або перешкодженні нашій здатності надавати послуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Надавайте інженеру REDE рекомендації, навчальні матеріали, документацію та іншу інформацію, необхідні для сприяння глибокому пізнанню використання вами наших продуктів і онлайн-ових служб у вашому середовищі.</li> <li>○ Ініціюйте запити на інциденти підтримки та беріть активну участь разом з нами в діагностиці та врегулюванні інцидентів підтримки.</li> <li>○ Дійте як адміністратор свого середовища.</li> <li>○ Надавайте інформацію про усунення несправностей на запит (наприклад, файли журналу налагодження та відстеження проблем).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Централізоване розширене реагування:</b></li> </ul> <p>Централізоване розширене реагування (UER) забезпечує прискорену реактивну підтримку та вдосконалене керування інцидентами, які стосуються продуктів і хмарних сервісів «Майкрософт», якими користується клієнт, у всіх ситуаціях з критично важливими інцидентами (рівень серйозності 1 або рівень серйозності А).</p> <p><b>Прискорена реактивна підтримка:</b> Для визначення серйозності інцидентів, на які розповсюджується Централізоване розширене реагування, часу реагування та продуктів, на які не розповсюджується ця послуга, див. таблицю в Додатку А. Щоб отримати підтримку UER для продуктів і хмарних служб клієнта від корпорації «Майкрософт», клієнт повинен надіслати дані про інцидент телефоном або через інтернет.</p> <p><b>Розширене управління інцидентами:</b> Послуга Розширеного управління інцидентами доступна в режимі 24x7x365 для всіх інцидентів рівня серйозності 1 або рівня серйозності А. Клієнтам призначають певну команду фахівців, які мають знання про комерційну діяльність і середовище клієнта. Ці фахівці призначаються на додаток до служб вирішення проблем, і вони відповідають за нагляд за всіма інцидентами, які вимагають підтримки в критичних ситуаціях, щоб забезпечити їхнє своєчасне вирішення та підтримку високої якості. З призначеною клієнту командою, яка надає Розширене управління інцидентами, можна зв'язатися безпосередньо електронною поштою в режимі 24-7. Ця команда забезпечить постійний технічний прогрес, регулярно надаючи клієнту оновлену інформацію про</p>	+

Послуга	План
<p>статус інцидента та передачу інцидента на розгляд на вищому рівня, а також план дій.</p> <p>У випадку будь-якого інциденту рівня серйозності 1 фахівець команди Розширеного управління інцидентами виконає контрольну перевірку обробки інциденту разом із клієнтом, менеджером по роботі з клієнтами (CSAM) та іншими членами команди по роботі з клієнтами клієнта з метою зміцнення бізнесу клієнта та запобігання майбутнім простоям і проблемам. Під час зустрічі член команди Покращеного управління інцидентами представить аналіз реагування на інциденти, включно з успіхами та напрямками для покращення. Команда працюватиме з менеджером клієнта по роботі з клієнтами (CSAM) над рекомендаціями щодо виправлення, щоб завчасно зменшити кількість майбутніх випадків і покращити стабільність та стійкість рішення клієнта.</p> <p>До заходів з адаптації, щоквартальних зустрічей із членом команди Розширеного управління інцидентами включили певну кількість годин надання послуг з управління успіхом, а також контрольні перевірки, які проводяться після інциденту рівня серйозності 1. За запитом і за попередньою згодою «Майкрософт» також можна проводити додаткові або частіші зустрічі, проте ресурси надаються в тому випадку, якщо ви придбаєте додаткові послуги з управління успіхом на додачу до вже включених послуг.</p> <p>Якщо клієнт має об'єднану угоду для кількох країн, UER потрібно придбати лише для країни Вузла. Як Покращене рішення всі послуги UER можуть надаватися дистанційно в інших місцях, а не тільки в країні Вузла. Включені послуги з управління успіхом розподілятимуться Вузлом і керуватимуться менеджером по роботі з клієнтами Вузла (CSAM).</p> <p><b>Передумови та припущення</b></p> <p>Для отримання послуг UER клієнт повинен мати активну угоду про Об'єднані послуги підтримки. Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки закінчується або її розірвано, надання послуг, пов'язаних з цими послугами UER, буде припинено в ту саму дату.</p> <p>Для забезпечення наявності у команди Розширеного управління інцидентами клієнта базових знань про комерційну діяльність і середовище клієнта замовник повинен за запитом надати документацію і протягом перших 60 днів терміну дії угоди брати участь у заходах з адаптації.</p> <p><b>Обмеження та виключення послуг</b></p> <p>Аналіз першопричин (RCA) не включений у Централізоване розширене реагування (UER), але його можна запитати у CSAM клієнта. Клієнт має взаємодіяти з командою «Майкрософт» щодо надання таких матеріалів, як файли журналів, мережеві трасування й інші діагностичні дані, необхідні для виконання аналізу RCA.</p>	

Послуга	План
<p>Фахівці з Розширеного управління інцидентами будуть працювати віддалено. Послуга покращеного управління інцидентами надається англійською, китайською та японською мовами. Послуги не надаються ресурсами, на які розповсюджуються обмеження та вимоги щодо регіону, громадянства або доставки та для роботи яких необхідні певні перевірки.</p>	
<p>• <b>Швидке реагування Azure:</b></p> <p>швидке реагування Azure (ARR) забезпечує прискорену реакційну підтримку компонентів Microsoft Azure клієнта шляхом направлення інцидентів, щодо яких надається підтримка, на розгляд технічним експертам і, за потреби, командам з обслуговування хмарних служб.</p> <p>Щоб отримати послугу швидкого реагування на проблеми клієнта з компонентами Microsoft Azure, клієнту необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Запити клієнта на підтримку з розв'язання проблем будуть спрямовуватися безпосередньо до інженерів служби швидкого реагування з досвідом роботи з хмарними службами. Незважаючи на те, що для врегулювання інцидентів можуть бути потрібні ресурси від стандартних фахівців із підтримки продуктів, команда швидкого реагування несе основну відповідальність за інциденти в режимі 24x7x365.</p> <p>Див. час реагування підтримки з розв'язання проблем з компонентами Azure клієнта в Додатку А нижче. Цей час слід використовувати замість будь-якого очікуваного часу реагування підтримки в рамках Базового пакета. Послуга швидкого реагування не стосується Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services або Billing &amp; Subscription Management, Test base для M365 або Microsoft Mesh.</p> <p>Придбання послуги швидкого реагування залежить від доступності ресурсу. Проконсультуйтеся з менеджером клієнта з роботи з клієнтами для отримання детальної інформації про наявність послуги.</p>	+
<p>• <b>Рішення O365 Engineering Direct:</b></p> <p>Забезпечує розширену підтримку основних робочих навантажень вашого користувача або користувачів Microsoft Office 365. Ця послуга охоплює пріоритетний доступ до команди інженерів Office 365.</p> <p>Ця послуга доступна для зазначеного користувача чи користувачів за додаткову плату і зазначена в Додатку, указаному в Наряді-замовленні клієнта.</p>	+
<p>• <b>Підтримка з розробки:</b></p> <p>підтримка з розробки забезпечує надання тривалої профілактичної підтримки на основі знань про хмарні послуги та технічних знань упродовж життєвого циклу розробки програм для розробників клієнта, які розробляють, розгортають та підтримують програми на платформі корпорації «Майкрософт».</p>	+1

Послуга	План
<p>Ця послуга забезпечує всебічну підтримку, допомагаючи клієнтам прискорити впровадження цифрових інновацій і хмарних технологій та готовність розробників. Надані вказівки допомагають прискорити роботу розробників та оптимізувати практики DevSecOps за допомогою найновіших інструментів та методів, модернізувати програми для підвищення ефективності та підвищити бізнес-потенціал, а також підтримувати команди розробників протягом усього шляху впровадження хмарних технологій за допомогою комплексного плану управління роботою з клієнтами.</p> <p>Розширена підтримка з розробки надається за додаткову плату.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Рішення GitHub Engineering Direct:</b>                      надає клієнтам пріоритетний доступ до призначеної команди підтримки GitHub і призначеного інженера GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). До того ж послуга охоплює щоквартальні перевірки з наданням профілактичних вказівок на основі перевірок справності та аналізу заявок.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Підтримка для вирішення критично важливих завдань</b>                      Забезпечує послуги з підтримки вищого рівня для визначеного набору продуктів та Онлайн-служб корпорації «Майкрософт», що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Наряді-замовленні. Критично важливе рішення — це програма, процес або компонент, які мають важливе значення для роботи вашого бізнесу. Послуга передбачає комплексну програму послуг підтримки, доступні за додаткову оплату та визначені у Додатку, зазначеному у Наряді-замовленні.                 </li> </ul> <p>Щоб отримувати послуги, пов'язані з цими покращеними рішеннями, ви повинні підтримувати активну Угоду про Об'єднані послуги підтримки. Якщо термін дії угоди про Об'єднані послуги підтримки закінчується або її розірвано, надання послуг, пов'язаних з цими покращеними рішеннями, припиняється в ту саму дату.</p>	+

+ — Додаткова послуга, яку можна придбати.

+<sup>1</sup> — Додаткова послуга, доступна в обмеженій максимальній кількості годин.

## 2.6 Об'єднана міжнародна програма

### Вступ

**Міжнародна** програма забезпечує доступ до Microsoft Unified з різних місць. Міжнародна угода представлена в одному або кількох Нарядах-замовленнях. Щоб отримати всі переваги від Microsoft Unified, перед укладенням Об'єднаної угоди переконайтеся, що організація належним чином уклала угоди в необхідних регіонах.

### **Огляд структури програми**

- Місце, узгоджене та зазначене в Наряді-замовленні щодо Єдиного пакета від «Майкрософт», буде називатися Вузлом.
- Окреме місце, зазначене в угоді, яке відрізняється від місця Вузла, буде називатися другорядним об'єктом.
- Централізована угода визначається як Об'єднана угода «Майкрософт», в якій є «вузол» і «другорядний об'єкт» в межах однієї угоди з пакетами доповнень, призначеними за місцями.
- Децентралізована угода визначається як Об'єднана угода, в якій є Об'єднана база для «вузла» та окрема угода (угоди) для пакетів доповнень, призначених за різними місцями.
- У деяких випадках складні міжнародні угоди можуть бути комбінацією як Централізованих, так і Децентралізованих угод.

### **Розширення Microsoft Unified на інші місця**

- У разі необхідності певні послуги та їхня кількість будуть детально описані у відповідному Наряді-замовленні за місцем.
- Описані в цьому документі послуги можуть бути доставлені у вказане місце(-я) відповідно до Наряду-замовлення щодо Вузла та другорядного об'єкта.
- Залежно від послуги, вона може керуватися або надаватися у місці Вузла або другорядного об'єкта.

### **Об'єднана міжнародна база від «Майкрософт»**

- Об'єднаний базовий пакет від «Майкрософт» буде узгоджений в угоді та наданий у зазначеному місці Вузла.
- Керування наданням послуг (управління успіхом клієнтів, також відоме як CSAM) буде здійснюватися з місця вузла.
- Реакційні послуги: Запити на послуги обробляються у місці вузла та є доступними у всьому світі уповноваженому персоналу замовника, який уклав угоду.

### **Додаткові пакетні послуги**

- Профілактичні послуги у формі Послуг з прискорення створення цінності можуть бути придбані для використання як у вузлі, так і на другорядному об'єкті. Місця надання послуг залежать від рішення та можуть бути доступними як віддалено, так і на місці. Певні можливості надання послуг підлягають підтвердженню до підписання угоди на будь-які профілактичні послуги.
- Усі покращені рішення можуть бути придбані для використання як у вузлі, так і на другорядному об'єкті. Місця надання послуг залежать від рішення та можуть бути доступними як віддалено, так і на місці. Певні можливості надання послуг підлягають підтвердженню до підписання угоди на покращені рішення.
- Керування наданням послуг: До угоди для певних місць можна додати послуги фахівця, який в інших випадках відомий як менеджер по роботі з клієнтами (CSAM). Точні витрати та місця визначаються в ході переговорів стосовно угоди.
- Послуга керування інцидентами може бути обговорена та надаватися у вузлі або на другорядному об'єкті з використанням пакетів доповнень. Точні витрати та місця визначаються в ході переговорів стосовно угоди.

### **Додаткові умови й положення надання міжнародних послуг підтримки**

- Місце, часовий пояс і регіональна мова надання підтримки залежать від певних вимог угоди та місцевих нормативних вимог. Може виникнути необхідність в укладанні додаткових угод з понесенням додаткових витрат.
- Співробітники клієнта в інших місцях можуть брати участь у наданні дистанційних профілактичних послуг, придбаних у вузлі або на другорядному об'єкті, як зазначено в Наряді-замовленні. Зв'яжіться з командою по роботі з клієнтами, щоб уточнити інформацію щодо дистанційної участі.
- Профілактичні кредити можна використовувати на місцях вузла та другорядних об'єктів, тільки якщо вони зазначені в одному Наряді-замовленні; кредит з одного Наряду-замовлення не можна використовувати для іншого Наряду-замовлення.
- Усі використання здійснюються на основі поточних валют і ставок для Профілактичних кредитів у відповідних Місцях підтримки
- Якщо в результаті будь-якого використання виникають дробові Профілактичні кредити, вони округляються до найближчої одиниці.

### **Податкові зобов'язання та вимоги**

- Клієнти несуть одноосібну відповідальність за будь-які податкові зобов'язання, які виникають внаслідок використання або придбання послуг підтримки між Місцем(-ями) підтримки Вузла та Другорядного об'єкта.
- Щоб забезпечити відповідність місцевим нормативним вимогам і податковому законодавству може виникнути необхідність в оформленні окремих Нарядів-замовлень.
- Австралія, Нова Зеландія, Індія, Китай, Гонконг, Тайвань, Макао, Японія, Корея підпорядковуються місцевим вимогам, а всі міжнародні угоди для цих регіонів повинні мати свої власні Наряди-замовлення. У цьому списку можливі зміни; щоб отримати додаткову інформацію, зв'яжіться зі своєю командою по роботі з клієнтами під час переговорів стосовно угоди

### **Єдиний міжнародний рахунок і доставка**

- Функція Розділеного виставлення рахунків дозволяє розділяти операції на кілька рахунків-фактур на основі різних критеріїв, таких як тип продукту, дата надання послуг або розташування клієнта.
- Наступні запити на внесення змін вимагають внесення змін до таких пунктів угоди: особа, якій виставляють рахунок, одержувач, назва компанії або адреса, сума рахунку та дата виставлення рахунку.
- Внесення змін до будь-якої міжнародної угоди може призвести до збільшення витрат або обмежень через описані вище обставини.

## **2.7 Додаткові умови та положення**

### **Передумови та припущення для Об'єднаних послуг підтримки**

Об'єднані послуги підтримки надаються на основі таких передумов і припущень.

- **Реакційні послуги Базового пакета:** ці послуги надаються дистанційно для місць, де знаходяться ваші призначені контактні особи для підтримки. Усі інші послуги надаються

дистанційно від ваших об'єктів, визначених вами або зазначених у вашому Наряді-замовленні, якщо інше не зазначено в письмовій формі.

- **Мова послуг:** Реакційні послуги в рамках Базового пакета надаються англійською мовою та можуть надаватися мовою вашої організації, якщо це можливо. Усі інші послуги надаються мовою підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт», що надає Послуги, або англійською мовою, якщо інше не погоджено письмово.
- **Підтримувані продукти:** Ми надаємо підтримку для всіх версій комерційно випущеного загальнодоступного програмного забезпечення корпорації «Майкрософт» та продуктів онлайн-служб, які ви придбали. Це базується на задекларованих ліцензійних реєстраціях та угодах та (або) ідентифікаторі облікового запису для платних служб, наведених в Додатку А вашого Наряду-замовлення та в Умовах для продуктів, що час від часу публікуються корпорацією «Майкрософт»
- **Пілотні, попередні та бета-версії продуктів:** Послуги підтримки можуть час від часу охоплювати попередні, бета-версії або інші пілотні послуги, які корпорація «Майкрософт» пропонує для додаткового оцінювання (в кожному випадку — «Пілотна версія»). Ваша участь у оцінюванні Пілотних версій є добровільною, право на неї надається відповідно до умов надання Професійних послуг у межах Умов для продуктів корпорації «Майкрософт», які вже включені у вашу Угоду, а також відповідно до будь-яких додаткових умов, застосованих до Пілотних версій. Не всі Пілотні версії будуть доступні в усіх місцях.
- **Використання послуг:** Усі послуги, зокрема додаткові, придбані під час терміну дії Наряду-замовлення на підтримку, анулюються, якщо їх не використано протягом терміну дії відповідного Наряду-замовлення.
- **Планування надання послуг:** Планування послуг залежить від доступності ресурсів. У разі недосягнення мінімального рівня реєстрації семінари можуть бути скасовані.
- **Дистанційний доступ:** Ми можемо дистанційно підключитися до вашої комп'ютерної системи для аналізу проблем за вашим запитом. Наші працівники підключатимуться лише до систем, щодо яких ви надали дозвіл на такий доступ. Для надання підтримки у віддаленому режимі вам потрібно надати відповідний доступ і необхідне обладнання.
- **Дані клієнта:** Для надання певних послуг нам може знадобитися зберігати, обробляти ваші дані клієнта або отримувати до них доступ. Під час виконання таких дій ми використовуємо затверджені технології корпорації «Майкрософт», які відповідають нашим політикам і процедурам із захисту даних. Якщо ви вимагаєте використання технологій, не затверджених корпорацією «Майкрософт», ви розумієте й погоджуєтесь із тим, що берете на себе повну відповідальність за цілісність і безпеку ваших даних клієнта та що корпорація «Майкрософт» не бере на себе відповідальність у зв'язку з використанням таких технологій.
- **Політика скасування:** Якщо ви подаєте запит на скасування попередньо запланованої послуги, за можливості скасування має бути зроблено принаймні за 14 днів до повного відшкодування вартості зазначеної послуги. За скасування попередньо запланованої послуги за 6-13 днів до її надання стягуватиметься плата у розмірі 50 % від вартості послуги. За будь-яке скасування, здійснене за 5 або менше днів до надання попередньо запланованої послуги, стягуватиметься плата у розмірі повної (100 %) вартості послуги.
- **Додаткові послуги:** якщо ви придбали додаткові послуги, ми можемо вимагати включення керування роботою з клієнтами та наданням послуг із метою полегшення їх надання. Не всі додаткові послуги можуть бути доступними у вашій країні. За докладною інформацією звертайтеся до свого менеджера з надання послуг.
- **Обмін послуг:** Якщо ви замовили один вид послуг і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість альтернативних послуг, якщо це можливо та погоджено з менеджером із надання послуг.

- **Код доступу:** Ви погоджуєтесь, що єдиним програмним кодом, який не є програмним кодом корпорації «Майкрософт» і до якого ви надаєте нам доступ, є програмний код, який належить вам. Послуги можуть охоплювати Кінцеві результати надання послуг, рекомендації та вказівки, пов'язані з кодом, що належить вам або корпорації «Майкрософт», або безпосереднє надання інших послуг підтримки.
- **Реакційні послуги:** Надаючи Реакційні послуги, корпорація «Майкрософт» не надає коду будь-якого типу, крім зразкового коду. Ви берете на себе всі ризики, пов'язані з впровадженням будь-якого коду, наданого «Майкрософт», для виконання служб підтримки, і несете відповідальність за все тестування, засоби контролю, забезпечення якості, відповідність законодавству, нормам або стандартам, технічне обслуговування, розгортання та інші дії, пов'язані з кодом, наданим «Майкрософт» у виконанні послуг підтримки повністю або частково у вашому середовищі Microsoft або будь-якому іншому розгортанні.
- **Вимоги до платформи:** Для придбаних послуг можуть бути передбачені мінімальні вимоги до платформи.
- **Надання послуги:** Ми не можемо надавати Послуги вашим клієнтам. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- **Послуги підтримки GitHub:** надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації «Майкрософт», що перебуває у її повній власності. Незважаючи на положення вашого Наряді-замовлення про протилежне, до купівлі вами Послуг підтримки GitHub застосовуватимуться Заява про конфіденційність GitHub, Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку.
- **Повідомлення користувачів:** Ви погоджуєтесь з тим, що ми можемо надсилати інформацію про продукти та функції на дійсну та активну адресу електронної пошти компанії, використовуючи для цього матеріали, визначені як оновлення безпеки, інформаційні бюлетені, блоги, брифінги з безпеки, службові повідомлення та подібну документацію. Ваші користувачі повинні мати належний механізм відмови від таких повідомлень.
- **«Записи:** Будь-які записи та супутні матеріали послуг є результатами послуг, на які поширюються положення та умови регулюючої угоди, відповідно до якої надаються послуги.

Приймаючи запрошення на участь у записаному заході або приєднуючись до записаного заходу: 1) Учасники надають свою згоду на записування та на те, що збирання та зберігання записаного заходу регулюються положеннями та умовами, які регулюють захід; 2) Учасники надають свою згоду на те, що їх ім'я, адреса електронної пошти, відправлені запитання та/або номер телефону можуть бути видимі іншим учасникам; та 3) Учасники надають свою згоду на те, що запис може бути наданий співробітникам та представникам корпорації «Майкрософт».

За винятком випадків, прямо зазначених у регулюючій угоді, ви не маєте права змінювати, копіювати, розповсюджувати, передавати, відображати, виконувати, відтворювати, публікувати, ліцензувати, створювати похідні роботи, передавати та продавати будь-яку інформацію із записаного заходу.

Результати послуг можуть бути відповідним чином розповсюджені для спільного використання в межах вашої організації відповідно до положень та умов, що регулюють результати послуг, і вони не призначені для заміни ваших власних організаційних програм навчання. Ви будете діяти на власний розсуд для визначення необхідності використання Результатів послуг і нестимете відповідальність за дотримання всіх правових, нормативних

вимог і стандартів. Ви берете на себе всі ризики, пов'язані з реалізацією або відтворенням Результатів послуг, включно із зобов'язаннями щодо конфіденційності, виривання інформації з контексту або несвоєчасного розповсюдження інформації. Результати послуг надаються «як є» і «з усіма помилками» на момент надання, і корпорація «Майкрософт» не надає жодних гарантій, які є явними або маються на увазі».

- **Додаткові передумови та припущення:** можуть бути викладені у відповідних Додатках.

## 2.8 Ваші обов'язки

### Ваші обов'язки:

на додаток до обов'язків, викладених в будь-яких відповідних додатках, ви маєте зазначені далі обов'язки. Їх невиконання може призвести до затримок у наданні послуг:

- **Адміністратор послуг підтримки.** Вам необхідно призначити конкретного адміністратора підтримки, який керуватиме вашою командою та всією вашою діяльністю з підтримки, включно з внутрішніми процесами подання нам запитів на підтримку щодо інцидентів.
- **Послуги міжнародної підтримки:** Якщо ви купуєте Послуги міжнародні підтримки, ви призначите адміністратора послуг підтримки для свого Місця підтримки Вузла. Ця особа керуватиме вашою місцевою командою та всіма місцевими заходами з підтримки, включно з внутрішніми процесами подання нам запитів на підтримку щодо інцидентів. Можливо, вам також прийдеться призначити конкретного адміністратора підтримки в інших Місцях підтримки.
- **Контактні особи з реакційної підтримки:** за потреби ви можете призначити конкретних контактних осіб для реакційної підтримки, які створюватимуть запити на підтримку через вебсайт підтримки корпорації «Майкрософт» або телефоном. Адміністратори ваших хмарних послуг можуть звертатись із запитом на підтримку через портали підтримки відповідних служб.
- **Запити на підтримку онлайн-служб:** Адміністратори хмар повинні надсилати запити на підтримку онлайн-служб через відповідний портал підтримки онлайн-служб.
- **Подання запитів на отримання послуг:** Надсилаючи запит на отримання послуг, ваші контактні особи з реакційної підтримки повинні мати базове розуміння проблеми та бути здатними її відтворити. Це допоможе корпорації «Майкрософт» у діагностиці та сортуванні проблеми. Ці контактні особи також повинні мати знання щодо продуктів корпорації «Майкрософт», для яких надається підтримка, та вашого середовища корпорації «Майкрософт», допомагати у розв'язанні системних проблем і сприяти корпорації «Майкрософт» в аналізі та розв'язанні запитів на послуги.
- **Визначення та розв'язання проблем:** Під час надсилання запиту на отримання послуг ваші контактні особи з реакційної підтримки зобов'язані на нашу вимогу виконувати дії для визначення та розв'язання проблем. До таких дій може належати мережеве трасування, збирання повідомлень про помилки, відомостей про конфігурації, зміна конфігурацій продуктів, інсталяція нових версій або нових компонентів програмного забезпечення чи модифікація процесів.
- **Планування надання послуг:** Ви погоджуєтесь співробітничати з нами при плануванні використання послуг залежно від придбаних вами послуг.
- **Оновлення даних контактні осіб:** Ви погоджуєтесь інформувати нас про будь-які зміни стосовно конкретних контактних осіб, зазначених у Наряді-замовленні.

- **Управління даними:** Ви несете відповідальність за створення резервних копій своїх даних і відновлення втрачених або змінених файлів через катастрофічні збої. Вам також потрібно впровадити необхідні процедури для забезпечення цілісності та безпеки вашого програмного забезпечення та даних.
- **Зворотній зв'язок:** Ви погоджуєтесь, за можливості, брати участь в опитуваннях щодо задоволеності клієнтів, які ми можемо періодично проводити щодо послуг.
- **Витрати:** Ви зобов'язані сплачувати будь-які фактичні витрати на проїзд і проживання, понесені вашими працівниками або підрядниками.
- **Додаткові обов'язки:** Ваш фахівець із надання послуг може попросити вас виконати інші обов'язки, пов'язані з послугою, яку ви придбали.
- **Хмарні служби:** Якщо під час отримання цієї підтримки ви користуєтесь хмарними службами, необхідно придбати або мати наявну підписку або план даних для відповідної онлайн-служби.
- **Запити на надання профілактичних послуг:** Ви погоджуєтесь надсилати запити на отримання профілактичних послуг та покращених рішень разом із будь-якими необхідними або відповідними даними не пізніше ніж за 60 днів до дати закінчення дії відповідного Наряду-замовлення.
- **Доступ:** Ви погоджуєтесь надати нашій команді з надання послуг на місці доступ до телефонного зв'язку, високошвидкісний доступ до інтернету, а також, за можливості, доступ до ваших внутрішніх систем та інструментів діагностики.

## Додаток А. Таблиці видів серйозності

В цьому додатку наведено ряд таблиць, які надають візуальне представлення видів та рівнів серйозності інциденту. Зверніть увагу, що ці таблиці є додатковими та мають на меті надання додаткової інформації про рівні серйозності інциденту. Їх слід використовувати разом з основним текстом для повного розуміння теми.

### Реакційна підтримка — види серйозності інцидентів

Інформацію про підтримку у розв'язанні проблем див. в ситуаціях серйозності в таблиці нижче:

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності 1</b></p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Бізнес у зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення.</p> <p>Необхідне негайне розв'язання</p>	<p>Компоненти Azure<sup>1</sup></p> <p>- Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Усі інші продукти та послуги - Перша відповідь на дзвінок через одну годину або менше</p> <p>Призначення Антикризисових фахівців<sup>2</sup></p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24/7<sup>3</sup></p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме у групи розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24/7<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>
<p><b>Рівень серйозності А</b></p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> <p>Необхідне реагування протягом однієї години</p>	<p>Перша відповідь протягом однієї години або менше</p> <p>Нагляд за критичною ситуацією<sup>2</sup></p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24/7<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності В</b></p> <p>Помірні наслідки для бізнесу:</p> <p>Помірні втрати або зниження якості послуг, подальша робоча діяльність може продовжуватися, але з нижчою якістю</p> <p>Необхідне реагування протягом двох робочих годин<sup>4</sup></p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через дві години або менше</p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24/7<sup>3</sup></p>	<p>Надання відповідних ресурсів, узгоджених із заходами корпорації «Майкрософт»</p> <p>Доступ і відповідь від служби керування змінами протягом чотирьох робочих годин</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>
<p><b>Рівень серйозності С</b></p> <p>Незначні наслідки для бізнесу:</p> <p>Функціонування з незначним погіршенням якості послуг або за відсутності погіршення</p> <p>Необхідне реагування протягом чотирьох робочих годин<sup>4</sup></p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через чотири години або менше</p> <p>Надання підтримки лише протягом робочого часу<sup>4</sup></p>	<p>Точна контактна інформація ініціатора запиту</p> <p>Відповідь протягом 24 годин</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>

---

<sup>1</sup> Зазначений вище час відповіді для компонентів Azure не охоплює Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services або Billing & Subscription Management.

<sup>2</sup> Антикризові фахівці покликані швидко розв'язувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

<sup>3</sup> Можливо, нам потрібно буде знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з розв'язання проблем.

<sup>4</sup> Робочий час зазвичай триває з 09:00 до 17:30 за Місцевим часом, за винятком свят і вихідних. Робочий час може дещо відрізнятись у вашій країні.

## Критично важливі послуги для платформи Azure і Критично важливі послуги для платформи Azure Plus — типи серйозності інциденту

Інформацію про підтримку у розв'язанні проблем див. в ситуаціях серйозності в таблиці нижче:

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності 1</b></p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Бізнес у зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24x7<sup>1</sup></p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт»</p> <p>Старший менеджер з інцидентів<sup>2</sup> призначається автоматично</p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування хмарних послуг корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Запит телефоном або через інтернет</p> <p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24x7<sup>1</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p><b>Рівень серйозності А</b></p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

<sup>1</sup> Корпорації «Майкрософт» може знадобитися припинити надання підтримки в режимі 24x7, якщо ви не зможете надавати відповідні ресурси або виконувати дії, необхідні корпорації «Майкрософт» для продовження надання підтримки з розв'язання проблем

<sup>2</sup> Фахівці команди з Покращеного управління інцидентами покликані швидко розв'язувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

## Критично важливі послуги для послуг Azure — типи серйозності інцидентів

Щодо хмарних рішень Azure, під час події запити на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, слід надсилати через портал Microsoft Azure, включно з AEM в описі випадку.

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності 1</b></p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Бізнес у зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на виклик за 15 хвилин або менше та швидка ескалація в межах корпорації «Майкрософт»<sup>2</sup></p> <p>Призначення антикризових фахівців через 30 хвилин або менше.</p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24x7<sup>1</sup></p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт» і термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме групами розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24x7<sup>1</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p><b>Рівень серйозності А</b></p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>Залучення інженерів із підтримки, які знають конфігурацію вашого рішення. За необхідності, ці інженери можуть допомогти та впорядкувати процес управління інцидентами</p> <p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

<sup>1</sup> Можливо, корпорації «Майкрософт» необхідно буде припинити надання підтримки в режимі 24 x 7, якщо ви не зможете надати належні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з розв'язання проблем.

<sup>2</sup> Послуги з підтримки AEM надаються лише англійською мовою.

Корпорація «Майкрософт» надасть звіт про будь-які випадки, які вимагають розв'язання під час періоду реакційної підтримки, і забезпечить урегулювання цих випадків.

## Критично важливі послуги для Microsoft Security Cloud — типи серйозності інцидентів

Для отримання підтримки щодо вирішення проблем ознайомтеся з рівнями серйозності ситуацій у таблиці нижче:

Критично важливі послуги для Microsoft Security Cloud Severity і ситуації	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності 1</b></p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Бізнес у зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення.</p> <p>Необхідне негайне розв'язання</p>	<p>Початковий час реагування — 15 хвилин або менше</p> <p>Інженери служби підтримки клієнтів (CSS) з високим рівнем знань у сфері забезпечення безпеки</p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24/7<sup>1</sup></p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24/7<sup>1</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>
<p><b>Рівень серйозності А</b></p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Надання повноважень на залучення інженерів із безпеки за потреби</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24/7<sup>1</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>

<sup>1</sup> Можливо, нам необхідно буде припинити надання підтримки в режимі 24x7, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем. Служби підтримки з розв'язання проблем доступні лише англійською мовою.

## Швидке реагування — види серйозності інцидентів

Інформацію про підтримку у розв'язанні проблем див. в ситуаціях серйозності в таблиці нижче:

Швидке реагування, що обумовлюється рівнем серйозності та ситуацією	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності 1</b></p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Бізнес у зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення</p> <p>Припинення основних бізнес-процесів і неможливість продовження подальшої роботи</p> <p>Необхідне реагування протягом 15 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24x7<sup>1</sup></p> <p>Доступ до досвідчених фахівців корпорації «Майкрософт»<sup>2</sup></p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме командою з обслуговування хмарних послуг корпорації «Майкрософт»</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24x7<sup>1</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p>
<p><b>Рівень серйозності А</b></p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p>	<p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

<sup>1</sup> Корпорації «Майкрософт» може знадобитися припинити надання підтримки в режимі 24x7, якщо ви не зможете надавати відповідні ресурси або виконувати дії, необхідні корпорації «Майкрософт» для продовження надання підтримки з розв'язання проблем

<sup>2</sup> Підтримка з розв'язання проблем в рамках швидкого реагування надається лише англійською та японською мовами

## Централізоване розширене реагування — види серйозності інцидентів

Інформацію про підтримку у розв'язанні проблем див. в ситуаціях серйозності в таблиці нижче:

Серйозність інциденту та ситуація в рамках централізованого розширеного реагування	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності 1</b></p> <p>Відмова в роботі критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Бізнес у зоні ризику. Повна втрата критично важливої програми чи рішення.</p> <p>Необхідне негайне розв'язання</p>	<p>Компоненти Azure<sup>1</sup></p> <p>- Перша відповідь на дзвінок через 15 хвилин або менше</p> <p>Усі інші продукти та послуги - Перша відповідь на дзвінок через 30 хвилин або менше</p> <p>Старший менеджер з інцидентів<sup>2</sup> призначається автоматично</p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24/7<sup>3</sup></p> <p>Термінова передача проблеми на розгляд на вищому рівні, а саме у групи розробки продуктів корпорації «Майкрософт»</p> <p>Сповіщення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіщення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24/7<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>
<p><b>Рівень серйозності А</b></p> <p>Погіршення роботи критично важливої системи бізнесу:</p> <p>Суттєві втрати або зниження якості послуг</p> <p>Необхідне реагування протягом 30 хвилин</p>	<p>Перша відповідь на дзвінок через 30 хвилин або менше</p> <p>Старший менеджер з інцидентів призначається автоматично<sup>2</sup></p> <p>Безперервна підтримка в режимі 24/7<sup>3</sup></p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної підтримки в режимі 24/7<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит телефоном або через інтернет</p>

<sup>1</sup> Встановлений час реагування для компонентів Azure клієнта не поширюється на хмари US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base для M365, Microsoft Mesh або Universal Print.

<sup>2</sup> Фахівці команди з Покращеного управління інцидентами покликані швидко розв'язувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

<sup>3</sup> Корпорації «Майкрософт» може знадобитися знизити рівень серйозності, якщо ви не зможете надавати відповідні ресурси або виконувати дії, необхідні корпорації «Майкрософт» для продовження надання підтримки з розв'язання проблем.

## Додаток В. Послуги з керування роботою з клієнтами

В цьому додатку наведено ряд таблиць, які надають візуальне представлення основ, заходів та результатів виконання Послуг з керування наданням послуг.

### Послуги з керування роботою з клієнтами

- Якщо інше не зазначено в цьому документі або у вашому Наряді-замовленні, послуги з керування роботою з клієнтами охоплені вашою угодою.
- Послуги з керування наданням послуг надаються в цифровому форматі та (або) призначеними менеджерами з роботи з клієнтами.
- Ці фахівці можуть працювати дистанційно або у вашому місці, пліч-о-пліч з вами, та виконувати такі дії:

Основи	Види діяльності	Опис діяльності
<p><b>Справність рішення:</b> Мета — допомогти вам отримати максимальну віддачу від ваших інвестицій у хмарні рішення корпорації «Майкрософт», забезпечуючи їхню справність, оптимізацію та стійкість. За допомогою нашого Управління програмою з підтримки справності рішень клієнтів разом з вами ми плануємо та впроваджуємо дії та рекомендації для покращення працездатності ваших хмарних рішень від корпорації «Майкрософт».</p> <p>Ми використовуємо наш досвід Управління проблемами, щоб допомогти вам виявляти та розв'язувати повторювані проблеми, які впливають на ефективність та надійність вашого хмарного рішення. Ми також допомагаємо вам у забезпеченні Готовності до лих, проводячи регулярні заходи, щоб допомогти вам підготуватися до серйозних інцидентів та збоїв, які можуть порушити ваш бізнес.</p> <p>До того ж ми пропонуємо залучати нас до перевірки вашої стійкості та безпеки, щоб допомогти вам визначити й розглянути можливості для підвищення стійкості та безпеки ваших критичних бізнес-функцій, в яких використовується хмарне рішення.</p>	Управління програмою з підтримки справності рішень клієнтів	Покращення стану та прискорення роботи рішень клієнтів завдяки зосередженню на спрощенні та операційній досконалості.
	Управління проблемами	Визначення критичних проблеми та реагування на них, створення та (або) генерування інформації, надання рекомендацій щодо відповідного виправлення
	Профілактика стійкості	Підвищення стійкості, зокрема здатності системи протистояти збоєм та швидко відновлюватися, шляхом мінімізації впливу на клієнтів та результати комерційної діяльності
	Профілактика безпеки	Покращення безпеки та відповідності за допомогою впровадження безпечових рішень корпорації «Майкрософт».
	Готовність до лих	Забезпечення готовності клієнтів до криз та координація діяльності команд корпорації «Майкрософт»
<p><b>Впровадження та планування:</b> Ми допомагаємо організувати та синхронізувати необхідні ресурси під час планування та впровадження хмарних технологій, які трансформують вашу організацію. Ми надаємо послуги з керування програмами успіху, які допоможуть досягти ваших технологічних та комерційних цілей. Ми допомагаємо вам прискорювати впровадження та реалізацію цінностей</p>	Керування роботою з клієнтами	Керування взаємовідносинами та безперервна координація поточного планування облікових записів, узгодження та підтвердження результатів/цінності клієнта, як зазначено в планах роботи з клієнтами.

<p>хмарних технологій корпорації «Майкрософт».</p> <p>Ми також допомагаємо вам покращити стан ваших інвестицій в хмарні технології корпорації «Майкрософт» за допомогою послуг з керування роботою з клієнтами. Ми допомагаємо вам визначати можливості для зменшення витрат на хмарні технології та програмне забезпечення за допомогою послуг з оптимізації технологій.</p> <p>Ми інформуємо вас про важливі оновлення продуктів, безпеки, послуг та функцій за допомогою оновлень технологій та безпеки. За допомогою послуг із керування життєвим циклом ми скеровуємо вас та допомагаємо розв'язувати проблеми, пов'язані з технологіями, життєвий цикл яких закінчується.</p>	<p>Оптимізація технологій</p>	<p>Максимізація інвестицій клієнтів шляхом оптимізації хмарних технологій</p>
	<p>Оновлення технологій та безпеки</p>	<p>Інвестиції в хмарні технології та їх інфраструктура постійно оновлюються до останніх випущених версій</p>
	<p>Послуги з управління життєвим циклом</p>	<p>Забезпечення наявності у клієнтів оновленого плану управління життєвим циклом</p>
<p><b>Партнерство на рівні керівників:</b> Ми працюємо з вами як партнери, розділяючи відповідальність за ваші інвестиції в корпорацію «Майкрософт» та винагороди від них. Ми будемо міцні зв'язки між вашими та нашими керівниками, щоб ми розуміли ваші цілі та підтримували ваші програми роботи з клієнтами. Ми пропонуємо послуги, які допомагають вам планувати та досягати конкретних результатів за допомогою хмарних технологій корпорації «Майкрософт». Ми допомагаємо вам швидше піднятися та почати працювати, отримувати максимальну віддачу від ваших хмарних рішень та одержувати більше від корпорації «Майкрософт».</p>	<p>Керування відносинами з клієнтами</p>	<p>Гнучкі успішні відносини між клієнтом та корпорацією «Майкрософт»</p>

© 2025 Корпорація «Майкрософт». Усі права захищено. Будь-яке використання або розповсюдження цих матеріалів без прямого дозволу корпорації «Майкрософт» суворо заборонене.

Microsoft і Windows є зареєстрованими торговельними марками корпорації «Майкрософт» (Microsoft Corporation) у Сполучених Штатах та (або) в інших країнах.

Назви фактичних компаній і продуктів, наведені в цьому документі, можуть бути торговельними марками їхніх відповідних власників.