

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

Липень 2023 р.

# Зміст

1	Про цей документ.....	3
2	Послуги з підтримки .....	4
	<b>2.1 Як придбати.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Опис послуг .....</b>	<b>5</b>
	Профілактичні послуги .....	5
	Послуги з планування.....	5
	Реакційні послуги.....	10
	Керування наданням послуг.....	14
	<b>2.3 Розширені послуги та рішення.....</b>	<b>15</b>
	Розширена спеціальна технічна підтримка .....	16
	Централізоване розширене реагування .....	19
	Швидке реагування .....	21
	Управління подіями Azure.....	23
	Рішення Office 365 Engineering Direct.....	25
	Підтримка з розробки .....	25
	Рішення GitHub Engineering Direct .....	25
	Підтримка для вирішення критично важливих завдань .....	25
	Рішення Azure Engineering Direct .....	25
	Розширені послуги із забезпечення кібербезпеки .....	26
	<b>2.4 Підтримка для багатьох країн .....</b>	<b>31</b>
	Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн .....	31
	Спосіб придбання.....	31
	Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн .....	32
	<b>2.5 Додаткові умови та положення .....</b>	<b>33</b>
	<b>2.6 Ваші обов'язки .....</b>	<b>35</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».

Просимо ознайомитися з описом послуг, які ви придбаєте, включно з будь-якими передумовами, застереженнями, обмеженнями та вашими обов'язками. Послуги, які ви придбаєте, буде вказано в Робочому замовленні на корпоративні послуги (далі — «Робоче замовлення») або іншому Переліку послуг, у якому є посилання на цей документ.

Не усі служби, наведені в цьому документі, є доступними в усьому світі. Щоб отримати додаткову інформацію про те, які послуги доступні для придбання за місцем вашого розташування, звертайтеся до представника підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Набір доступних послуг може змінюватися.

## 2 Послуги з підтримки

Об'єднані корпоративні послуги підтримки компанії «Майкрософт» (послуги підтримки) – це набір послуг комплексної підтримки підприємств, який допомагає прискорити Ваш шлях до хмари, оптимізувати IT-рішення та використовувати технології для реалізації нових бізнес-можливостей на будь-якому етапі життєвого циклу IT. До послуг із підтримки входять:

- Профілактичні послуги, які допомагають покращити справність IT-інфраструктури й операцій
- Керування наданням послуг, що спрощує планування та реалізацію
- Цілодобова підтримка 7 днів на тиждень з усунення проблем, яка забезпечує швидке реагування з метою скорочення часу простою

### 2.1 Як придбати

Послуги підтримки можна придбати в рамках Базового пакету, який включає додаткові послуги та розширені послуги й доступні для придбання рішення відповідно до наявної Угоди про базовий пакет, наведеної в Робочому замовленні на корпоративні послуги, як описано нижче.

Елемент	Опис
Базовий пакет	Комплекс профілактичних і реакційних послуг та послуг із керування наданням, що підтримують продукти та (або) Онлайнові служби корпорації «Майкрософт», які використовуються у вашій організації. Частина вашого Базового пакету включає Flex Allowance*, що використовується для додавання профілактичних послуг (позначених «+»), розширених послуг та рішень та (або) Індивідуальних профілактичних послуг до вашого Базового пакету. Служби, що входять у Базовий пакет, у цьому розділі позначено символом «✓».
Додаткові послуги	Додаткові послуги з підтримки, включаючи профілактичні послуги, які ви можете включити у свій Базовий пакет протягом терміну дії вашого Робочого замовлення, у цьому розділі позначено символом «+».
Розширені послуги та рішення	Додаткові послуги підтримки щодо певного продукту корпорації «Майкрософт» або користувацької IT-системи та які ви можете включити у свій Базовий пакет протягом терміну дії свого Робочого замовлення, у цьому розділі також позначено символом «+».
Підтримка для багатьох країн	За допомогою Підтримки для багатьох країн ви можете отримати підтримку в багатьох Місцях

підтримки, як описано у вашому Робочому замовленні (або Робочих замовленнях).

\*Flex Allowance — це гнучка частина ціни за пакет вашого Базового пакету, яка може застосовуватися до придбання Профілактичних послуг, розширених послуг та рішень, Профілактичних кредитів або Індивідуальних профілактичних послуг під час придбання послуг. Представник корпорації «Майкрософт» надасть частину ціни за пакет вашого Базового пакету для використання як Flex Allowance. Застосовуються такі умови надання Flex Allowance:

- До 20% або 50 000 дол. США, залежно від того, яка сума є більшою, наданої вам Flex Allowance можна використати для придбання Профілактичних кредитів або Індивідуальних профілактичних послуг.
- Flex Allowance розподіляється щорічно, і будь-якими послугами, до яких було застосовано Flex Allowance, слід скористатися протягом відповідного річного періоду.
- Flex Allowance не застосовується до Керування наданням послуг, як визначено в цьому документі.
- Якщо ви замовили один тип 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.
- Всі доступні Flex Allowance повинні бути розподілені до підписання договору, інакше вони будуть втрачені.

## 2.2 Опис послуг

У цьому розділі описано елементи, поєднані у вашому пакеті послуг підтримки. Також перелічено послуги, які можна додати до вашого Базового пакета або додати під час дії угоди.

### Профілактичні послуги

Профілактичні послуги допомагають запобігати виникненню проблем у вашому середовищі корпорації «Майкрософт». Вони плануються для забезпечення доступу до ресурсів та надання послуг протягом терміну дії відповідного Робочого замовлення. Профілактичні послуги доступні, як зазначено нижче або у вашому Робочому замовленні. Можливість надання на об'єкті може бути доступною не для усіх служб 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

Спеціалісти з планування надають оцінку й аналіз поточної інфраструктури, даних, програм і системи безпеки, щоб спланувати відновлення, оновлення, міграцію, розгортання або реалізацію рішень відповідно до ваших потреб.

Типи послуг із планування	План
<b>Перевірка концепції</b>	<b>+</b>

**+** - Додаткова послуга, яку можна придбати

**Перевірка концепції:** Залучення для надання доказів, на основі яких клієнт може оцінити можливість реалізації запропонованого технічного рішення. Доказами можуть бути робочі прототипи, документи й проекти, але зазвичай це не є готові, призначені для промислового використання результати.

### Послуги з підтримки під час запровадження

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

Типи послуг із підтримки під час запровадження	План
<b>Послуги з адаптації</b>	<b>+</b>

**+** - Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Послуги з адаптації:** Безпосереднє залучення фахівця корпорації «Майкрософт» для надання допомоги з розгортання, міграції, оновлення чи розробки функцій. Це може включати допомогу в плануванні та підтвердженні концепції або виробничого навантаження з використанням продуктів корпорації «Майкрософт».

### Послуги з обслуговування

Послуги з обслуговування допомагають уникнути проблем у вашому середовищі корпорації «Майкрософт» і зазвичай плануються до надання послуг, щоб гарантувати доступність ресурсів.

Типи послуг з обслуговування	План
<b>Оцінювання за запитом</b>	<b>✓</b>
<b>Програма оцінювання</b>	<b>+</b>
<b>Оцінювання в режимі офлайн</b>	<b>+</b>
<b>Профілактичний моніторинг</b>	<b>+</b>
<b>Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або POP)</b>	<b>+</b>
<b>Програма оцінювання ризиків і справності як послуга (RAP як послуга)</b>	<b>+</b>

**✓** - Входить у склад вашого Базового пакета.

**+** - Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Оцінювання за запитом:** Доступ до автоматичної онлайн-платформи 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 віддаленого фахівця корпорації «Майкрософт» (на строк до одного дня) для аналізу даних та встановлення пріоритетів для рекомендацій щодо усунення недоліків згідно з вашою угодою про послуги. Виїзна оцінка може бути доступною не в усіх регіонах.

**Програма оцінювання:** 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 ймовірні проблеми, і підготує звіт із технічним оцінюванням вашого середовища, який може включати план усунення недоліків.

**Оцінювання в режимі офлайн:** 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.

**Профілактичний моніторинг:** Надання інструментів і рекомендацій із моніторингу технічних операцій для налаштування процедур керування інцидентами на сервері. Ця послуга допомагає вам створити матриці інцидентів, провести аналіз серйозних інцидентів і створити проект для постійної команди інженерів.

**Програми профілактичних операцій («Proactive Operations Programs» або POP):** Спільний із вашим персоналом аналіз планування, проектування, впровадження або операційних процесів відповідно до рекомендацій корпорації «Майкрософт». Аналіз здійснюється фахівцем корпорації «Майкрософт» на об'єкті клієнта або дистанційно.

**Програма оцінювання ризиків і справності «Risk and Health Assessment Program» як послуга (RAP як послуга):** Автоматизоване оцінювання впровадження вами технології корпорації «Майкрософт» на основі даних, зібраних віддалено. Зібрані дані будуть проаналізовані в корпорації «Майкрософт», і ми надамо вам звіт із рекомендаціями щодо усунення недоліків. Ця послуга доступна для доставки за місцезнаходженням або віддалено.

## Послуги з оптимізації

Послуги з оптимізації пов'язані з оптимізацією використання клієнтом інвестицій у технології. До цих послуг можуть належати віддалене керування хмарними службами, оптимізація використання можливостей продуктів корпорації «Майкрософт» і забезпечення дотримання вимог щодо безпеки й ідентифікації.

Типи послуг з оптимізації	План
Послуги із запровадження	+
Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення	+
Керування ІТ-послугами	+
Послуги з безпеки	+

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Послуги із запровадження:** Послуги з підтримки запровадження надають 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».

**Послуги, орієнтовані на розробку програмного забезпечення:** Послуги, які допоможуть вашому персоналу збирати, розгортати й підтримувати програми на основі технологій корпорації «Майкрософт».

**Аналітика послуг для розробників:** Щорічне оцінювання ваших процедур із розробки програм покликане надати клієнтам рекомендовані поради щодо розробки програм і рішень на платформах корпорації «Майкрософт».

**Підтримка з розробки:** Надання допомоги у створенні та розробці програм на платформі корпорації «Майкрософт», які включають технології корпорації «Майкрософт». Вона базується на інструментах і технологіях для розробників корпорації «Майкрософт» і продається як певна кількість годин, зазначена в Робочому замовленні.

**Керування ІТ-послугами:** Комплекс послуг, які допоможуть вам модернізувати успадковане ІТ-середовище з використанням сучасних підходів до керування послугами, які забезпечують інноваційність, гнучкість, якість і оптимізацію експлуатаційних витрат. Сучасні послуги з керування ІТ-службами 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 із підтримки, доступну за додаткову плату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

**Послуги з безпеки:** Портфель рішень корпорації «Майкрософт» із забезпечення безпеки спрямований на вирішення чотирьох задач: безпека й ідентифікація для хмарних технологій, мобільність, удосконалений захист інформації та захищена інфраструктура. Послуги з безпеки допомагають клієнтам зрозуміти, як потрібно захищати й оновлювати свою ІТ-інфраструктуру, програми та дані від внутрішніх і зовнішніх загроз. Послуги з безпеки можуть входити в індивідуальну програму послуг із підтримки, доступну за додаткову оплату та визначену в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

## Навчальні послуги

Навчання проводиться на об'єкті, в Інтернеті або за запитом і призначено для покращення технічних і операційних навичок служби підтримки.

Типи навчальних послуг	План
Навчання за запитом	✓
Вебтрансляції	✓

Типи навчальних послуг	План
<b>Сесії передачі знань</b>	<b>+</b>
<b>Семінари</b>	<b>+</b>

✓ - Входить у склад вашого Базового пакета.

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Навчання за запитом:** Доступ до онлайн-колекції навчальних матеріалів та онлайн-лабораторій за допомогою цифрової платформи бібліотеки семінарів, розробленої корпорацією «Майкрософт».

**Вебтрансляції:** Доступ до навчальних сесій, що проводяться корпорацією «Майкрософт» наживо через Інтернет та присвячені різноманітним питанням підтримки та технологіям корпорації «Майкрософт».

**Сесії передачі знань:** Короткі інтерактивні послуги, зазвичай одноденні сесії, присвячені продуктам і підтримці у форматі лекцій і демонстрацій, які фахівці корпорації «Майкрософт» проводять особисто або в режимі онлайн.

**Семінари:** Фахівець корпорації «Майкрософт» особисто або в онлайн-режимі проводить 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 Робочому замовленні. Семінари заборонено записувати без прямого письмового дозволу корпорації «Майкрософт».

### Додаткові профілактичні послуги

Види додаткових профілактичних послуг	План
<b>Індивідуальні профілактичні послуги (послуги з технічного обслуговування та оптимізації, навчальні послуги)</b>	<b>+</b>
<b>Технологічний консультант із підтримки</b>	<b>+</b>
<b>Профілактичний прискорювач</b>	<b>+</b>
<b>Спеціальна технічна підтримка</b>	<b>+</b>

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Індивідуальні профілактичні послуги:** Взаємодія 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.

**Технологічний консультант із підтримки (STA):** Спеціалізована послуга, яка передбачає оцінювання технологій, що відповідають меті бізнесу клієнта, зокрема оптимізація робочого навантаження, запровадження чи можливість підтримки, яка надається фахівцями корпорації «Майкрософт». Ця послуга може включати план та технічні вказівки, розроблені з урахуванням середовища та бізнес-цілей клієнта.

**Профілактичний прискорювач:** Сервіс корпорації «Майкрософт», керований її фахівцями, включає комплекс заходів, які допоможуть вам досягти технічних або бізнес-результатів на основі цілей щодо усунення ризиків під час розгортання, збільшення доступності або оптимізації продуктивності рішення. Використовуючи програмний підхід, ресурс корпорації «Майкрософт» визначить набір заходів, необхідних для залучення, які можуть з-поміж іншого включати аналіз відповідності прогалин, впровадження, оптимізацію, передачу знань, валідацію проекту та план впровадження.

**Спеціальна технічна підтримка (DE):** Спеціально підібрані та орієнтовані на результат рішення, засновані на рекомендованих практиках і принципах «Майкрософт», які допомагають пришвидшити час отримання цінності. Із вашою командою тісно співпрацюватиме провідний експерт, який надаватиме широкі технічні вказівки та за потреби залучатиме інших експертів «Майкрософт», аби допомогти із розгортанням та (або) оптимізацією ваших рішень «Майкрософт». Включає послуги, які охоплюють спектр від оцінювання та планування, до підвищення кваліфікації та проектування, налаштування та впровадження.

Інші профілактичні послуги	План
<b>Профілактичні кредити</b>	<b>+</b>

**Профілактичні кредити:** Вартість обмінюваних послуг, яку представлено в кредитах у вашому Робочому замовленні. Профілактичні кредити можна обміняти на одну або кілька описаних вище додаткових послуг за поточними ставками, наданими вашим представником підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Коли ви виберете доступну додаткову послугу, ми віднімемо її вартість від вашого балансу кредитів та округлимо його до найближчої одиниці.

## Реакційні послуги

Реакційні послуги допомагають вирішувати проблеми у вашому середовищі корпорації «Майкрософт» та зазвичай використовуються за запитом. Наступні реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів корпорації «Майкрософт» та онлайн-ових служб, якщо інше не зазначено в Робочому замовленні. Уся реакційна підтримка надається віддалено.

Типи реакційних послуг	
<b>Консультаційна підтримка</b>	✓
<b>Підтримка з вирішення проблем</b>	✓
<b>Керування послугами реакційної підтримки</b>	✓
<b>Аналіз першопричин</b>	+
<b>Доповнення до керування послугами реакційної підтримки</b>	+

✓ - Входить у склад вашого Базового пакету.

✚ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

**Консультаційна підтримка:** Підтримка по телефону щодо короткострокових (не більше шести годин) і неочікуваних проблем для ІТ-фахівців. Консультаційна підтримка може включати консультації, рекомендації і передачу знань для допомоги в розгортанні та упровадженні технологій корпорації «Майкрософт» способами, що дають змогу уникнути поширених проблем підтримки та зменшити ймовірність виходу системи з ладу. Архітектура, розробка рішення та сценарії налаштування не входять до переліку цих Консультаційних послуг.

**Підтримка з вирішення проблем:** Допомога стосовно вирішення проблем із певними ознаками, що виникають під час використання продуктів корпорації «Майкрософт», в тому числі пошук та усунення проблеми з певними ознаками, повідомлення про помилку або функціональність, яка працює не так як належить продуктам корпорації «Майкрософт». Подати інформацію про інцидент можна в електронній формі через Інтернет або по телефону. Запити до служби підтримки щодо надання послуг і продуктів, не зазначених на відповідному онлайн-порталі служби підтримки, контролюються на вебпорталі підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт».

Визначення серйозності та орієнтовний початковий час реагування корпорації «Майкрософт» докладно описано в таблицях «Реагування на інциденти» нижче. Термін «Перша відповідь на виклик» визначається як початковий неавтоматичний контакт телефоном або електронною поштою.

За вашим запитом ми можемо співпрацювати зі сторонніми постачальниками технологій для вирішення комплексних проблем взаємодії між продуктами від різних постачальників, проте відповідальність за підтримку свого продукту несе третя сторона.

Ступінь критичності інциденту визначає рівні реагування корпорації «Майкрософт» і орієнтовний час першого реагування, а також ваші обов'язки. Ви повинні визначити рівень впливу на бізнес вашої організації, і після взаємного обговорення корпорація «Майкрософт» установить відповідний рівень критичності. Якщо того вимагає вплив на бізнес, ви можете запитати необхідну зміну рівня критичності протягом строку інциденту.

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 вирішення</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 Антикризисних фахівців<sup>2</sup></p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<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 цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону 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 цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<sup>2</sup></p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>
<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>Надання підтримки лише протягом робочого часу<sup>4</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 по телефону або через Інтернет</p>

Серйозність і ситуація	Дії, що очікуються від нас	Дії, що очікуються від вас
<p><b>Рівень серйозності C</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 по телефону або через Інтернет</p>

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

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

<sup>3</sup> Можливо, нам необхідно буде знизити рівень критичності, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення 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 відрізнятися у вашій країні.

**Керування послугами реакційної підтримки:** Керування послугами реакційної підтримки забезпечує контроль інцидентів підтримки для своєчасного вирішення проблем і надання високоякісної підтримки. Керування наданням послуг буде використано для Керування послугами реакційної підтримки щодо всіх запитів на підтримку.

Згідно з таблицями реагування на інциденти вище, для інцидентів із рівнем серйозності B і V 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 A автоматично застосовується розширена процедура передачі проблеми на розгляд на вищому рівні. Після цього для вирішення проблеми призначений фахівець корпорації «Майкрософт» несе відповідальність за постійну технічну роботу шляхом надання вам інформації про актуальну ситуацію та план дій.

Для отримання послуг розширеної підтримки у неробочі години ви можете придбати додаткові години Керування послугами реакційної підтримки.

**Аналіз першопричин:** Якщо ви окремо запитаєте 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. Аналіз першопричин можна виконувати лише для певних технологій корпорації «Майкрософт». Крім того, за нього може стягуватися додаткова плата.

**Доповнення до керування послугами реакційної підтримки:** Ви можете придбати додаткові години для Керування послугами реакційної підтримки. Ці фахівці будуть працювати віддалено та надаватимуть послуги в робочий час у часовому поясі, про який погоджено письмово. Такі послуги

надаються англійською мовою та можуть надаватися мовою, якою ви говорите, якщо це можливо. Ця послуга надається з урахуванням доступності фахівців корпорації «Майкрософт».

## Керування наданням послуг

Керування наданням послуг (SDM) входить до ваших послуг підтримки, якщо інше не зазначено в цьому документі або у вашому Робочому замовленні. Додаткові послуги з керування наданням послуг буде додано в разі придбання додаткових послуг або розширених послуг та рішень.

Послуги керування наданням послуг надаються в цифровому форматі призначеним менеджером з роботи з клієнтами. Зазначений фахівець може працювати дистанційно або на вашому об'єкті.

## Обсяг Керування наданням послуг

Доступні такі види керування наданням послуг SDM:

Типи керування наданням послуг	План
<b>Реалізація організації клієнтів</b>	✓
<b>Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки корпорації «Майкрософт»</b>	✓
<b>Розробка і керування програмою</b>	✓
<b>Інтеграція Об'єднаних корпоративних послуг підтримки</b>	✓
<b>Програма успішності хмарних рішень</b>	+
<b>Представник розробника архітектури хмарного рішення</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Керування відносинами з вищим керівництвом</b>	✓
<b>Доповнення до керування наданням послуг</b>	+
<b>Керування наданням послуг на об'єкті</b>	+

✓ - Входить у склад вашого Базового пакета.

+ - Додаткова послуга, яку можна придбати.

✓<sup>1</sup> - Додаткові послуги, які можуть надаватися корпорацією «Майкрософт».

**Реалізація організації клієнтів:** Вказівки й інформація, які надаються вашому вказаному Адміністраторові послуг підтримки про те, як керувати використанням ваших Об'єднаних послуг підтримки і підготувати вас до використання цифрових і реакційних Об'єднаних послуг підтримки.

**Рекомендації щодо продуктів, служб і оновлень безпеки корпорації «Майкрософт»:** Інформація, яка надається вам про важливі майбутні продуктивні й сервісні функції та зміни, а також бюлетені безпеки для технологій корпорації «Майкрософт».

**Розробка і керування програмою:** Діяльність, спрямована на планування, пропонування і керування послугами вашої програми підтримки по всій вашій організації, щоб ви могли отримати більшу цінність від своїх інвестицій у технології й послуги корпорації «Майкрософт». Корпорація «Майкрософт» може рекомендувати низку послуг, спрямованих на те, щоб допомогти вам досягти ключових бізнесових і технологічних результатів, використовуючи можливості, включені до підтримки вашого Базового пакета, а також додаткові послуги, які ви можете придбати.

**Інтеграція Об'єднаних послуг підтримки:** Діяльність для підтримки введення у вас Об'єднаних послуг підтримки включно з введенням і просуванням можливостей самообслуговування на порталі онлайн-підтримки з метою забезпечення вчасного використання ваших Об'єднаних послуг підтримки.

**Програма успішності хмарних рішень:** Включено послуги планування й надання, щоб допомогти вам досягнути конкретних хмарних рішень, дозволяючи вам пришвидшити запровадження, втілення та реалізовану цінність хмарних технологій корпорації «Майкрософт».

**Представник розробника архітектури хмарного рішення:** Фахівець з підтримки корпорації «Майкрософт», орієнтований на розробку, який надаватиме стратегічні поради та настанови для прискорення інновацій та підвищення ефективності впродовж всього життєвого циклу розробки програмного забезпечення. Ці обмежені фахівці можуть бути призначені корпорацією «Майкрософт», якщо дозволять відповідні умови.

**Керування відносинами з вищим керівництвом:** Набір видів діяльності для забезпечення відповідності команди підтримки корпорації «Майкрософт» стратегічним пріоритетам вашої організації та її залученості до роботи з ключовими особами, які приймають рішення у сфері бізнесу та технологій.

**Доповнення до керування наданням послуг:** Ви можете заздалегідь придбати додаткові індивідуальні ресурси SDM для керування наданням послуг в рамках попередньо обумовленого обсягу робіт, які окремо не описані в цьому документі. Ця послуга також надається з урахуванням доступності ресурсів корпорації «Майкрософт». Ці фахівці можуть працювати дистанційно або на вашому об'єкті. У разі надання послуг на об'єкті застосовуватимуться наведені нижче обмеження.

**Керування наданням послуг на об'єкті:** Ви можете попросити про візити на об'єкт вашого менеджера з роботи з клієнтами, що може вимагати додаткової оплати з розрахунку на один візит. Ця послуга надається з урахуванням доступності фахівців корпорації «Майкрософт».

### 2.3 Розширені послуги та рішення

На додаток до послуг, що надаються в рамках Базового пакета або в рамках додаткових послуг, ви можете придбати такі необов'язкові розширені послуги та рішення. Розширені послуги та рішення доступні за додаткову плату та можуть бути визначені в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

Послуга	План
<b>Розширена спеціальна технічна підтримка</b>	<b>+</b>
<b>Централізоване розширене реагування</b>	<b>+</b>

Послуга	План
<b>Швидке реагування</b>	<b>+</b>
<b>Управління подіями Azure</b>	<b>+</b>
<b>Рішення O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Підтримка з розробки</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Підтримка для вирішення критично важливих завдань</b>	<b>+</b>
<b>Рішення O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Послуги із забезпечення кібербезпеки</b>	<b>+</b>

**+** - Додаткова послуга, яку можна придбати.

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

## Розширена спеціальна технічна підтримка

**Розширена спеціальна технічна підтримка (EDE):** Спеціальна послуга, яка забезпечує широку та постійну технічну взаємодію з клієнтами зі складними сценаріями. Ця пропозиція спрямована на задоволення потреб і надання відповідних результатів клієнту шляхом призначення спеціального інженера з технічної підтримки, який добре знає середовище або рішення та підтримує бізнес-цілі клієнта, 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.

У разі купівлі годинами час надання послуги EDE потім стягується із загальної кількості придбаних годин по мірі 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.

Основні напрямки діяльності у межах підтримки EDE:

- Допомога у збереженні високого рівня обізнаності стосовно поточних і майбутніх бізнес-потреб і конфігурації середовища інформаційних технологій для оптимізації показників.
- 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)
- Узгодження діяльності з розгортання та експлуатації із запланованими та поточними заходами з запровадження технологій корпорації «Майкрософт».
- Покращення технічних і експлуатаційних навичок вашого ІТ-персоналу.

- Розробка та впровадження стратегії для запобігання виникненню інцидентів у майбутньому та підвищення доступності систем, у яких використовуються технології корпорації «Майкрософт», що підтримуються.
- Визначення першопричин повторюваних інцидентів і надання рекомендацій для запобігання виникненню неполадок у визначених технологіях корпорації «Майкрософт» у майбутньому

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. Клієнти із кількох країн повинні призначити місце розташування EDE під час укладення контракту перед плануванням надання послуг.

#### **Передумови та обмеження, що стосуються послуг**

- Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки EDE. Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу EDE буде припинено на ту саму дату.
- Послуги EDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів).
- Послуги EDE надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій корпорації «Майкрософт», погоджених із вами та зазначених у вашому Робочому замовленні.
- Послуги EDE надаються для одного місця підтримки в призначеному місці підтримки відповідно до вашого Робочого замовлення.
- Послуги EDE надаються дистанційно, якщо тільки інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.

**Реакційна розширена спеціальна технічна підтримка (REDE):** Глибока та постійна технічна взаємодія, зосереджена на прискореному вирішенні інцидентів реакційної підтримки, узгоджена з конкретними продуктами та онлайн-службами корпорації «Майкрософт», вибраними вами та зазначеними у вашому Робочому 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 по мірі використання та надання послуги.

Основні напрямки діяльності в межах підтримки REDE:

- Проведення першої зустрічі для обговорення пріоритетів і рекомендацій. Результати цієї зустрічі будуть задокументовані у вашому плані надання послуг.
- Участь у вирішенні інцидентів технічної підтримки рівня серйозності 1 або рівня серйозності А.
- За вашим бажанням, участь у вирішенні інцидентів технічної підтримки інших рівнів серйозності.
- Співпраця зі своїми фахівцями з керування 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 вирішенню інцидентів реакційної підтримки та планування запобігання інцидентам у майбутньому.

- **Реакційні послуги**

- Розвиток і підтримка глибоких знань про використання вами наших продуктів і онлайнних служб у вашому середовищі та застосування цих знань у своїй діяльності, пов'язаній із підтримкою вирішення інцидентів.
- Надання інженерам із технічної підтримки корпорації «Майкрософт» інформації про використання наших продуктів і онлайнних служб у вашому середовищі.
- Надання розширеного досвіду усунення несправностей і налагодження роботи, щоб сприяти швидкому вирішенню інцидентів підтримки.
- Проведення аналізу першопричин інцидентів із критичними наслідками для бізнесу та надання рекомендації щодо того, як можна запобігти певним проблемам у майбутньому, за наявності відповідних продуктів і онлайнних служб корпорації «Майкрософт».
- Крім того, за потреби інженер REDE може залучати додаткові технічні ресурси.

- **Профілактичні послуги**

- Документування та доведення до вашого відома рекомендацій 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.

### **Передумови та обмеження, що стосуються послуг**

- Для того, щоб ми могли надавати послуги REDE ви повинні укласти та продовжувати термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт». Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу REDE буде припинено на ту саму дату.
- Інженер REDE призначається на додаток до фахівця корпорації «Майкрософт» з технічного вирішення проблеми, відповідального за вирішення інцидентів підтримки.
- Послуги REDE надаються у звичайний робочий час (з 09:00 до 17:30 за місцевим часом, за винятком святкових та вихідних днів).
- Послуги REDE надаються у призначених місцях підтримки, де такі послуги придбаваються, як зазначено у вашому Робочому замовленні.
- Послуги REDE надаються дистанційно, якщо тільки інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візити на місце погоджені обома сторонами, але не оплачені наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.

- Послуги REDE не змінюють час реагування на інциденти підтримки, що відповідають іншим пропозиціям підтримки корпорації «Майкрософт», на які ви маєте право.

### **Ваші обов'язки**

Оптимізація переваг ваших послуг REDE залежить від виконання вами наступних обов'язків. Невиконання наведених нижче обов'язків може призвести до затримок у наданні послуг або перешкоджанні нашій здатності надавати послуги.

- Ви надасте 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.
- Ви повинні ініціювати запити на інциденти підтримки та брати активну участь разом з нами в діагностиці та вирішенні інцидентів підтримки.
- Ви повинні діяти як адміністратор свого середовища.
- Ви повинні надати інформацію про усунення несправностей на запит (наприклад, файли журналу налагодження та відстеження проблем).

### **Централізоване розширене реагування**

**Централізоване розширене реагування:** Централізоване розширене реагування (UER) забезпечує прискорену реакційну підтримку для ваших продуктів і хмарних служб зі швидшою маршрутизацією для всіх критичних інцидентів («критичних ситуацій») і призначенням команди з Покращеного управління інцидентами для розширеного реакційного управління інцидентами. Клієнти можуть придбати послугу централізованого розширеного реагування на додаток до своєї базової угоди про підтримку об'єднаних корпоративних послуг або додати її в будь-який момент протягом терміну дії чинної базової угоди про підтримку об'єднаних корпоративних послуг.

Щоб отримати підтримку UER для ваших продуктів і хмарних служб корпорації «Майкрософт», ви повинні надіслати дані про інцидент по телефону або через Інтернет. Якщо відкрити рівень серйозності 1 або рівень серйозності А, ваші запити на підтримку вирішення проблем автоматично спрямовуватимуться з розширенням часу реагування, а команда з Покращеного управління інцидентами буде автоматично призначена для управління інцидентами.

**Покращене управління інцидентами:** Послуга Покращеного управління інцидентами доступна цілодобово, без вихідних, 365 днів на рік для всіх запитів на підтримку вирішення проблем рівня серйозності 1 або рівня серйозності А. Клієнтам призначається визначений пул фахівців зі знанням бізнес-цілей клієнта та середовища. Ці фахівці призначаються на додаток до фахівців з технічного вирішення проблем і відповідають за нагляд за всіма інцидентами підтримки критичних ситуацій, щоб забезпечити своєчасне вирішення та високу якість надання підтримки. З командою з Покращеного управління інцидентами, призначеною для клієнта, можна зв'язатися безпосередньо електронною поштою цілодобово та без вихідних. Вона забезпечить постійний технічний прогрес, регулярно інформуючи вас про статус розгляду, передачу проблеми на розгляд на вищому рівні та план дій.

Для будь-якого інциденту рівня серйозності 1 команда з Покращеного управління інцидентами також проведе з клієнтом, менеджером з роботи з клієнтами та іншими членами вашої команди з роботи з клієнтами огляд після інциденту з метою зміцнення вашого бізнесу та запобігання майбутнім збоям і проблемам. Під час зустрічі команда з Покращеного управління інцидентами

надасть огляд реагування на інциденти, включно з успіхами та напрямками для покращення, а також працюватиме з вашим менеджером з роботи з клієнтами (CSAM) над рекомендаціями щодо виправлення, щоб завчасно зменшити кількість майбутніх випадків і покращити ваші рішення.

Аналіз першопричин (RCA) можна виконувати лише для певних технологій корпорації «Майкрософт». Крім того, за нього може стягуватися додаткова плата. Аналіз першопричин (RCA) не є частиною Централізованого розширеного реагування, але його можуть запросити члени вашої команди CSAM або команди з Покращеного управління інцидентами під час інциденту. Член команди з Покращеного управління інцидентами повідомить вам під час інциденту, чи доступний також аналіз першопричин (RCA) для технології корпорації «Майкрософт», що дала збій, чи стягуватиметься додаткова плата за виконання RCA, і співпрацюватиме з вашим менеджером з роботи з клієнтами, щоб ініціювати RCA, якщо це можливо, і якщо клієнт подав явний запит на аналіз до закриття інциденту. Ви будете зобов'язані надати команді корпорації «Майкрософт» необхідні матеріали, наприклад, файли журналів, відстеження мережі або інші діагностичні дані для проведення RCA.

Щоб ваша команда з Покращеного управління інцидентами мала базові знання про ваші цілі та середовище, ви повинні надати документацію за запитом і брати участь у заходах із адаптації протягом перших 60 днів терміну дії угоди.

Ці фахівці працюватимуть дистанційно. Послуга покращеного управління інцидентами надається англійською, китайською та японською мовами. Ця пропозиція не передбачає обмеження надання послуг із покращеного управління інцидентами за регіонами; у цій пропозиції можлива вимога до громадянства або дозволених ресурсів доставки.

Реакційні послуги UER допомагають вирішувати проблеми у вашому середовищі корпорації «Майкрософт» та зазвичай використовуються за запитом. Надані реакційні послуги за необхідності додаються до підтримуваних на даний момент продуктів корпорації «Майкрософт» та онлайнових служб, якщо інше не зазначено в Робочому замовленні. Уся реакційна підтримка надається віддалено. Додатково до реакційних послуг, що надаються за необхідності, встановлена кількість годин для керування послугами реакційної підтримки та керування наданням послуг включена для вашої команди з Покращеного управління інцидентами та CSAM, що застосовуються для заходів із адаптації, щоквартальних зустрічей із членом вашої команди з Покращеного управління інцидентами та оглядів після інцидентів рівня серйозності 1. Додаткові або більш часті зустрічі доступні за запитом і за попередньою угодою з корпорацією «Майкрософт», якщо доступні ресурси, якщо ви вирішите придбати додаткові години, окрім тих, що включені, щоб забезпечити додаткове керування реакційною підтримкою та керування наданням послуг вашою командою з Покращеного управління інцидентами та менеджером з роботи з клієнтами

UER потрібно придбати лише для країни перебування, якщо клієнт має об'єднану угоду для кількох країн. Як реакційне покращене рішення, усі послуги UER можуть надаватися віддалено в інших місцях, крім країни перебування, але з нею включно, за винятком включених годин керування наданням послуг, які розподіляються Вузлом і керуються менеджером з роботи з клієнтами у Вузлі.

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 вирішення</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 цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<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 цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону 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 протягом 30 хвилин або менше</p> <p>Старший менеджер з інцидентів призначається автоматично<sup>2</sup></p> <p>Безперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<sup>2</sup></p>	<p>Надання відповідних ресурсів для безперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<sup>3</sup></p> <p>Швидкий доступ і реагування</p> <p>Запит по телефону або через Інтернет</p>

<sup>1</sup> Встановлений час реагування для ваших компонентів Azure 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 вирішувати проблеми за допомогою належної організації, передачі проблеми на розгляд на вищому рівні, виділення ресурсів і координації.

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

## Швидке реагування

**Швидке реагування:** Швидке реагування забезпечує прискорену реакційну підтримку ваших хмарних служб шляхом направлення інцидентів із підтримкою на розгляд технічним експертам та, за потреби, командам з обслуговування хмарних послуг.

Щоб отримати послугу швидкого реагування на проблеми з вашими компонентами Microsoft Azure, необхідно надіслати інцидент через відповідний портал хмарної служби. Ваші запити на підтримку з вирішення проблем будуть спрямовуватися безпосередньо до інженерів служби швидкого реагування з досвідом роботи з хмарними службами. Незважаючи на те, що для вирішення інцидентів можуть бути потрібні ресурси від стандартних фахівців із підтримки продуктів, команда швидкого реагування несе основну цілодобову відповідальність за інциденти.

Якщо ви використовуєте компоненти Azure, то можете переглянути час реагування на проблеми в таблиці нижче. Цей час має більший пріоритет, ніж будь-який очікуваний час реагування згідно з Базовим пакетом. Послуга швидкого реагування не стосується Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base для M365 або Microsoft Mesh.

Придбання послуги швидкого реагування залежить від доступності ресурсу. Будь ласка, проконсультуйтеся зі своїм менеджером з роботи з клієнтами для отримання детальної інформації про наявність послуги.

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>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<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>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<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>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	

<sup>1</sup> Можливо, нам необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати адекватні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем

<sup>2</sup> Підтримка з вирішення проблем в рамках швидкого реагування надається лише англійською та японською мовами.

## Управління подіями Azure

**Управління подіями Microsoft Azure («АЕМ»):** АЕМ забезпечує розширену профілактичну та реакційну підтримку під час критичних бізнес-подій клієнта.

Перед визначеним вікном подій команда АЕМ здійснить оцінювання події та рішення в повному обсязі, надасть рекомендації щодо пом'якшення будь-яких виявлених ризиків і буде доступна 24 години на добу протягом визначеного періоду тривалості події.

Ми розглядаємо важливу бізнес-подію, що розглядається, як певний момент часу, очікувану клієнтом дію, яка створює серйозний ризик/наслідки для клієнта, що вимагає вищого рівня доступності та ефективності послуг.

Приклади критичних бізнес-подій:

- Передбачуване високе навантаження на існуюче рішення
- Розгортання нової функції в існуючому рішенні Azure
- Розгортання нового рішення для Azure
- Міграція з локального або іншого постачальника хмарних послуг в Azure

У межах АЕМ передбачається підтримка критичних бізнес-подій, які пов'язані з основними службами Microsoft Azure. Кожна подія охоплює одне рішення Azure. Якщо підтримки потребує кілька рішень Azure, клієнт повинен придбати додаткові події. Рішення Azure визначається як набір підписок і ресурсів Azure, які пов'язуються зі спільним бізнес-результатом для надання клієнтам продуктів або послуг. Команда АЕМ оцінить рішення клієнта протягом періоду оцінювання перед подією та повідомить клієнта про виявлені ризики у письмовій формі.

В рамках заходів, що передують події, команда АЕМ повинна:

- Оцінити й ознайомитися з вашим рішенням.
- Визначити можливі проблеми та ризики, що впливають на час безперебійної роботи та стабільність.
- Виконати перевірку доступності ресурсу та його стійкості на платформі Azure.

Команда АЕМ надасть письмову документацію щодо результатів свого оцінювання, зокрема щодо дій для пом'якшення можливих ризиків, які впливають на час безвідмовної роботи та стабільність.

Критичні бізнес-події можуть отримувати до 5 (п'яти) календарних днів поспіль реактивного охоплення: клієнти можуть придбати стільки критичних бізнес-подій, скільки потрібно, щоб вони тривали безперервно та покривали весь період очікуваного попиту, якщо він триватиме більше 5 (п'яти) послідовних календарних днів.

Управління подіями Azure залежить від наявності ресурсів. Щоб дізнатися про доступність, зверніться до вашого менеджера з роботи з клієнтами. Підтримка надаватиметься лише стосовно критичних бізнес-подій, які були заплановані заздалегідь і підтвержені письмово принаймні за 6 календарних тижнів до початку події, якщо корпорація «Майкрософт» не погодиться на інше. Корпорація «Майкрософт» може на власний розсуд зменшити обсяг оцінювання перед подією,

якщо вона вирішить прийняти подію з меншим повідомленням. АЕМ може бути скасовано, якщо клієнт не в змозі надати адекватні ресурси або відповіді під час надання послуг АЕМ.

Послуги АЕМ доступні лише для тих клієнтів, які мають рішення в Azure Public Cloud. Послуги АЕМ недоступні для клієнтів, які мають державні або суверенні хмарні середовища Azure. Послуги АЕМ доступні лише англійською мовою та не передбачають підтримки місцевою мовою.

Щодо хмарних рішень Azure, під час події запиту на обслуговування інцидентів, пов'язаних із подією, слід надсилати через портал Microsoft Azure, включно з АЕМ 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>Неперервна цілодобова підтримка 7 днів на тиждень<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>Залучення інженерів із підтримки, які знають конфігурацію вашого рішення. За необхідності, ці інженери можуть допомогти та впорядкувати процес управління інцидентами</p> <p>Сповіднення нашого вищого керівництва за потреби</p>	<p>Сповіднення вашого вищого керівництва за потреби</p> <p>Надання відповідних ресурсів для неперервної цілодобової підтримки 7 днів на тиждень<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>		

<sup>1</sup> Можливо, корпорації «Майкрософт» необхідно буде припинити надання цілодобової підтримки 7 днів на тиждень, якщо ви не зможете надати належні ресурси або виконати дії, необхідні для продовження надання нами підтримки з вирішення проблем.

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

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

## Рішення Office 365 Engineering Direct

**Рішення Office 365 Engineering Direct:** Забезпечує розширену підтримку основних робочих навантажень вашого користувача або користувачів Microsoft Office 365, що включає пріоритетний доступ до команди інженерів Office 365. Ця послуга буде доступна для зазначеного користувача чи користувачів, за додаткову плату, як зазначено в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні.

### Підтримка з розробки

**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». Під час надання розширеної підтримки з розробки, клієнти можуть отримати комплексну підтримку, яка включає хмарну архітектуру, оцінку вразливостей, рішення ALM/DevOps, життєвий цикл розвитку безпеки, огляди коду, моніторинг ефективності роботи, модернізацію програм, впровадження Інтернету речей (IoT) та керування ним, навчання та тестування. Розширена підтримка з розробки надається за додаткову плату.

## Рішення GitHub Engineering Direct

**Рішення GitHub Engineering Direct:** Надає клієнтам пріоритетний доступ до призначеної команди підтримки GitHub і призначеного інженера GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Крім того, щоквартальні перевірки, включаючи проактивні вказівки на основі перевірок стану та аналізу заявок, є частиною пропозиції GitHub Engineering Direct.

### Підтримка для вирішення критично важливих завдань

**Підтримка для вирішення критично важливих завдань:** Забезпечення підтримки вищого рівня для визначеного набору продуктів та Онлайнних служб корпорації «Майкрософт», що входять до складу критично важливого рішення, як зазначено в Робочому замовленні. Підтримка для вирішення критично важливих завдань (SfMC) передбачає індивідуальну програму послуг із підтримки, яка доступна за додаткову оплату та визначена в Додатку, на який є посилання у вашому Робочому замовленні. Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки (SfMC). Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу SfMC буде припинено в ту саму дату.

## Рішення Azure Engineering Direct

**Рішення Azure Engineering Direct:** Рішення Azure Engineering Direct (AED) забезпечує розширену підтримку основних робочих навантажень виробничого середовища користувача Microsoft Azure, що включає прямий пріоритетний доступ до команди інженерів служб Azure.

Метою AED є пришвидшення часу окупності для клієнта зареєстрованих послуг Azure завдяки присутності AED у основній інженерній організації, міцному набору технічних навичок і глибокому знанню клієнта. Це дає змогу AED захищати клієнта в інженерній сфері та надавати індивідуальний досвід для кращого задоволення технічних потреб бізнесу.

Ця розширена служба підтримки буде доступна лише для ідентифікаторів ресурсів, пов'язаних із зареєстрованою підпискою(-ами), як описано та визначено в Додатку, посилання, на який є посилання у вашому Робочому замовленні, на момент його підписання. Ви повинні мати чинну

Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки послуг AED. Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, послугу AED буде припинено на ту саму дату.

### **Розширені послуги із забезпечення кібербезпеки**

**Покращені рішення із забезпечення кібербезпеки** включають спеціалізовану допомогу, пов'язану з кібербезпекою, як в рамках реакційних, так і в рамках профілактичних послуг (далі — «Послуги із забезпечення кібербезпеки»). Ці послуги допомагають зменшити ризик цілеспрямованих кібератак, краще підготуватися до кризових ситуацій, пов'язаних із безпекою, або розслідувати їх, а також забезпечити активний компроміс щодо безпеки. Додаткову інформацію, пов'язану з Послугами із забезпечення кібербезпеки, можна надати через менеджера з роботи з клієнтами (CSAM).

Послуги із забезпечення кібербезпеки можна придбати як одну або кілька попередньо визначених пропозицій нижче. Коли вони продаються як блок годин у рамках попередньо визначеної пропозиції, години Послуги із забезпечення кібербезпеки вираховуються із загальної кількості придбаних годин у міру їх використання та надання.

Послуги із забезпечення кібербезпеки визначаються як профілактичні або реакційні. Незалежно від способу придбання профілактичних рішень із забезпечення кібербезпеки розподіл, призначення та пріоритетність ресурсів визначаються на основі угоди між сторонами під час початкової наради та документуються у складі Плану надання послуг.

### **Передумови та обмеження, що стосуються послуг**

- Ви повинні мати чинну Угоду про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» для підтримки ваших Послуг із забезпечення кібербезпеки. Якщо термін дії Угоди про Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» завершився або дію Угоди припинено, Послуги із забезпечення кібербезпеки буде припинено на ту саму дату.
- Усі Послуги із забезпечення кібербезпеки тривають щонайменше 5 (п'ять) днів, за винятком «Семінару з безпеки та реагування на кризову ситуацію», який триває 3 (три) дні, та «1-денного дистанційного реагування на інциденти з кібербезпекою», одноденне 32-годинне обслуговування. Для завершення Послуги можуть знадобитися додаткові дні. Корпорація «Майкрософт» працюватиме з клієнтом, щоб визначити додаткові дні, які необхідно придбати в кількості 5 (п'яти) днів (8 (вісім) годин на день).
- Послуги із забезпечення кібербезпеки доступні в робочий час (з 08:00 до 17:00, за винятком святкових і вихідних днів).
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються на підтримку конкретних продуктів і технологій корпорації «Майкрософт», погоджених із вами та зазначених у вашому Робочому замовленні.
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються для одного місця підтримки у призначеному місці підтримки відповідно до вашого Робочого замовлення.
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються дистанційно, якщо тільки вони не продаються як такі, що надаються на об'єкті, або якщо інше не погоджено заздалегідь у письмовій формі. Якщо візит на місце погоджено обома сторонами, але не оплачено наперед, ми виставимо вам рахунок за обґрунтовані фактичні витрати на проїзд і проживання.
- Послуги із забезпечення кібербезпеки надаються лише англійською мовою.

- Корпорація «Майкрософт» покладається на можливість перевірки кінцевих точок Клієнта на наявність зловмисної діяльності за допомогою інструментів, описаних нижче (включаючи власні системи корпорації «Майкрософт»). Здатність корпорації «Майкрософт» досягти цілей клієнта залежить від того, чи правильно та повністю клієнт розгорне ці інструменти. Потреба в додаткових інструментах може бути продиктована інформацією, виявленою під час роботи.

Послуги із забезпечення кібербезпеки надаватимуться командою підтримки корпорації «Майкрософт» і можуть включати:

- Об'єднану підтримку від Вашого менеджера з роботи з клієнтами («CSAM»);
- Команду експертів із безпеки корпорації «Майкрософт» («Інженери») з глибокими знаннями кібербезпеки та реагування на інциденти; та
- Спеціалізованих інженерів із роботи з клієнтами корпорації «Майкрософт» за пом'якшувальних обставин, коли можуть знадобитися спеціальні навички.

Як застосувати:

- Для реакційних сценаріїв:
  - o Відкрийте реакційний запит для служби підтримки через вебпортали або по телефону, зазначивши потенційний інцидент безпеки
  - o Буде проведено початкове дослідження та, якщо необхідно, може бути рекомендовано повне дослідження середовища.
  - o Корпорація «Майкрософт» використовуватиме різні стратегії та методології для надання реакційних послуг залежно від характеру інциденту. Корпорація «Майкрософт» консультуватиметься з Клієнтом на початку розслідування, щоб визначити початкові цілі, а потім регулярно протягом дії угоди обговорюватиме оновлення цих цілей та інші рішення щодо розслідування. Клієнт прийматиме будь-які суттєві рішення щодо стратегії розслідування. Реакційні послуги корпорації «Майкрософт» можуть включати проведення корпорацією «Майкрософт» заходів, зазначених у таблиці нижче, однак Клієнт визнає та погоджується, що під час надання реакційних послуг корпорація «Майкрософт» може змінити свій підхід, щоб допомогти Клієнту розслідувати потенційний інцидент безпеки:

Послуга	Область високого рівня («Області в межах сфери дії»)
<b>Інцидент кібербезпеки</b> <b>Відповідь</b>	<p>Віддалене реакційне дослідження локальних середовищ Windows після інциденту безпеки. Оцінювання включає робочі станції, сервери та контролери домену, а також середовища Linux на власний розсуд команди залучення.</p> <p>Постачальники послуг оцінювання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полювання на загрози та криміналістичний аналіз машин, які потребують перевірки</li> <li>• Зворотне проектування підозрілих файлів</li> <li>• Спеціальна розвідка загроз</li> <li>• Оцінювання конфігурації безпеки служби Active Directory</li> <li>• Інструкції щодо кроків стримування в сценаріях активної атаки, якщо застосовно</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Також доступний у формі «1-денного віддаленого реагування на інциденти кібербезпеки», який являє собою одноденну роботу з тим самим</li> </ul>

	<p>обсягом і діяльністю з тим самим розміром команди з 4 осіб протягом лише 8 годин. Можна придбати заздалегідь авансовим платежем.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Примітка: Підтримка на місці доступна, якщо клієнт купує «Реагування на інциденти кібербезпеки – на місці» та залежить від наявності ресурсів.</i></li> </ul>
<b>Office 365 – Інцидент Відповідь</b>	<p>Віддалене реакційне дослідження середовищ Office 365/Azure AD (AAD), включаючи одного клієнта O365 після інциденту безпеки.</p> <p>Постачальники послуг оцінювання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розслідування підозрілих користувачів і потенційно зламаних облікових записів</li> <li>• Дослідження ключових точок даних у службах O365</li> <li>• Оцінювання компонентів безпеки архітектури O365</li> <li>• Рекомендації щодо управління ризиками для захисту служб O365</li> <li>• Спеціальний профіль загроз для користувачів із високим рівнем ризику</li> <li>• Інструкції щодо кроків стримування в сценаріях активної атаки, якщо застосовно</li> </ul>
<b>Операції з кібербезпеки Послуга</b>	<p>Віддалене профілактичне оцінювання компромісу та перевірка стану безпеки. Оцінювання включає робочі станції, сервери та контролери домену, які підтримуються Defender for Endpoint (MDE) і Defender for Identity (MDI).</p> <p>Постачальники послуг оцінювання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обмежений криміналістичний аналіз машин, що вимагають перевірки</li> <li>• Аналіз підозрілих файлів</li> <li>• Спеціальна розвідка загроз</li> <li>• Оцінювання конфігурації безпеки служби Active Directory</li> </ul>
<b>Семінар – Криза безпеки та вправа на відповідь</b>	<p>Дистанційний, проактивний семінар, що забезпечує 3 (три) дні інтерактивного досвіду в класі для розуміння кризових ситуацій безпеки та того, як реагувати в разі інциденту безпеки.</p>

## Кінцеві результати

Для «Семінару — Криза безпеки та вправа на відповідь»:

- Цифровий робочий зошит учасника

Для всіх інших семінарів:

- На запит надається «оглядовий» документ у форматі Microsoft PowerPoint, підготовлений командою доставки, у якому підсумовуються ключові результати розслідування, які можуть включати оцінювання ризику та (або) рекомендації щодо виправлення.
- Коротка презентація Клієнту в усній формі, щоб повідомити про елементи, описані в короткому описі.
- Якщо технічно це можливо та існують підтверджуючі дані, документ із хронологічною шкалою, що визначає та документує місцезнаходження відповідних допоміжних даних і файлів, проаналізованих під час виконання завдання.

Також надається «Реагуванням на інциденти кібербезпеки» та «Службою операцій з кібербезпеки»:

- Інформаційна панель Microsoft PowerBI, на якій відображається технічна інформація про результати, за винятком рідкісних випадків, коли її неможливо створити з технічних причин.

Результати (як визначено вище) будуть доставлені протягом 10 (десяти) календарних днів після завершення роботи з реагування на інциденти кібербезпеки, якщо тільки Клієнт не вирішить не приймати Результати. Рішення Клієнта не приймати Результати не є виною корпорації «Майкрософт» за жодних обставин, і будь-які зобов'язання корпорації «Майкрософт» щодо доставки зазначених Результатів закінчуються через 10 календарних днів після останнього дня залучення, якщо інше не погоджено між корпорацією «Майкрософт» і Клієнтом.

### **Послуги, що не входять у комплект**

Корпорація «Майкрософт» надаватиме Послуги із забезпечення кібербезпеки з професійною ретельністю та майстерністю; однак ніщо в Угоді не є гарантією того, що Послуги із забезпечення кібербезпеки виявлятимуть або ідентифікуватимуть усі загрози безпеці чи мережі, уразливості чи вторгнення, розшифруватимуть чи відновлюватимуть дані, відновлюватимуть роботу чи повертатимуть контроль над системами Клієнта, якщо відбувся несанкціонований доступ чи контроль. Будь-яка область, спеціально не зазначена в «Послугах, передбачених обсягом робіт», виходить за межі сфери дії. Послуги із забезпечення кібербезпеки, що не входять до сфери дії, включають з-поміж іншого:

- Аналіз мережевого обладнання
- Комплексний аналіз кінцевих точок із застарілими (непідтримуваними) операційними системами
- Підтримка дешифрування зашифрованих файлів або вузлів, включаючи надання спеціальних дешифраторів
- Атрибуція зловмисника, включаючи особу, мотиви чи походження
- Ліцензії на продукт (Microsoft або не Microsoft), за винятком пробних версій продукту, залежно від наявності
- Обладнання, що використовується під час аналізу
- Постійний або безперервний моніторинг безпеки, моніторинг після завершення Робочого замовлення та (або) моніторинг поза стандартним робочим часом, з 8:00 до 17:00 за Тихоокеанським стандартним часом (або іншим часовим поясом за взаємною згодою).
- Перегляд вихідного коду
- Проектування технічних та (або) архітектурних IT систем
- Допомога в судових процесах або послуги з підтримки, включаючи свідчення експертів або будь-яку роботу для відповідності стандартам доказів для юридичної прийнятності в суді
- Безпека бізнес-програми

- Проектне управління індивідуальними проектами
- Заходи з тестування
- Виявлення та інвентаризація активів
- Підготовка документів RFI або RFP для окремих проектних ініціатив, які можуть бути визначені в процесі цього залучення
- Надання будь-яких регульованих послуг або діяльності. Корпорація «Майкрософт» не має ліцензії чи сертифікації в жодній країні, штаті чи провінції як приватний слідчий, юридичний радник чи аудитор, і її не залучають для надання регульованих розслідувальних послуг, юридичних консультацій, аудиту чи консультаційних послуг із внутрішнього контролю чи інженерних послуг, які вимагатимуть спеціальні ліцензії.
- Робота у вихідні, якщо тільки не вказано та не схвалено менеджером із керування інженерними послугами

### **Обов'язки Клієнта**

- За потреби надайте обліковим записам Azure AD лише хмарні дозволи глобального адміністратора.
- Операційне рішення для віддаленого розгортання потрібних інструментів для взаємодії з реагуванням на інциденти (наприклад, SCCM, Active Directory GPO чи інші).
- Розгортання спеціалізованих інструментів аналітики, визначених і наданих командою надання Послуг із забезпечення кібербезпеки корпорації «Майкрософт». Інструменти, необхідні для кожного відповідного завдання, будуть детально описані командою доставки, і Клієнт (1) проведе тестування, щоб переконатися, що інструменти не впливають на надійність або доступність будь-яких пристроїв Клієнта, і (2) встановить інструменти відповідно до обсягу, визначеного корпорацією «Майкрософт».
- Клієнти повинні самостійно перевірити, чи покриваються їхніми страховими полісами Послуги із забезпечення кібербезпеки корпорації «Майкрософт», якщо такі є.
- Якщо Клієнт просить, щоб Послуги із забезпечення кібербезпеки виконувались у виробничому середовищі Клієнта або з виробничими даними, то перед тим, як корпорація «Майкрософт» працюватиме в цьому середовищі та (або) з цими даними, Клієнт повинен (1) надати корпорації «Майкрософт» відповідні інструкції та наглядові ресурси Клієнта для взаємодії з цим середовищем та (або) дані та (2) переконатися, що він має дійсну резервну копію середовища та (або) даних.
- Повне розширення повноважень для реагування на інциденти безпеки для повного виконання процесів судового розслідування та процедур, які вони використовують як частину своїх стандартних протоколів, без обмежень, створених третіми сторонами, такими як інші постачальники послуг із реагування на інциденти. Будь-яка нездатність Клієнта повністю дозволити корпорації «Майкрософт» виконувати свою роботу може призвести до затримок обслуговування або неадекватних результатів.
- Для Навчання з реагування на кризу безпеки та будь-яких інших Послуг із забезпечення кібербезпеки Клієнт погоджується, що будь-які матеріали, результати чи записи, отримані в результаті цього навчання, розглядатимуться як конфіденційна інформація, яка використовуватиметься лише для внутрішніх бізнес-цілей Клієнта та не розповсюджуватиметься, не відобразатиметься або іншим чином не передаватиметься будь-якій третій стороні без попередньої письмової згоди корпорації «Майкрософт». Крім того, Клієнт не буде змінювати, видаляти чи приховувати будь-які повідомлення, включаючи повідомлення про права інтелектуальної власності, у зазначених матеріалах або на них.

## 2.4 Підтримка для багатьох країн

### Огляд послуг із Підтримки для багатьох країн

Разом із Об'єднаними корпоративними послугами підтримки корпорації «Майкрософт» Підтримка для багатьох країн надає вам підтримку в багатьох Місцях підтримки, як описано у вашому Робочому замовленні (або Робочих замовленнях). Опис структури Підтримки для багатьох країн:

- **Вузол:** Це Місце підтримки, де ви уклали договір на об'єднані базові послуги підтримки корпорації «Майкрософт» у своєму Робочому замовленні.
- **Другорядний об'єкт:** Це Місце підтримки, яке визначене в Робочому замовленні і в якому вам надаються об'єднані корпоративні послуги підтримки корпорації «Майкрософт», відмінні від тих, що надаються в місці підтримки «Вузол», і в якому ви маєте право на Послуги, які ви придбаєте для цього місця.

### Спосіб придбання

Цей Додаток USSD описує доступні Послуги з підтримки для багатьох країн. Конкретні послуги і їх відповідна кількість, якщо застосовно, будуть зазначені у відповідному Робочому замовленні за Місцем підтримки.

Послуги, описані у цьому документі, можуть надаватися у вашому(-их) Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у Робочому замовленні для Вузла, і, залежно від випадку, призначеному(-их) Вузлом, як частина вашого договору на об'єднані корпоративні послуги підтримки корпорації «Майкрософт» із такими змінами:

- **Послуги Базового пакету:** Якщо не зазначено інше, Послуги базового пакету (які позначені як «✓») будуть доступні у ваших визначених Місцях підтримки або як призначено Місцю(-ям) підтримки Вузлом у Робочому замовленні для Вузла.
- **Реакційні послуги:** Реакційні послуги можуть надаватися віддалено в інші місця, а також до Вузла.
- **Керування наданням послуг (SDM):** Як визначено у вашому Робочому замовленні, SDM може бути доставлено до визначеного(-их) Місця (Місць) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт». Доступність послуг із SDM, включених до вашого Базового пакету, буде призначати Вузол, і ними керуватиме менеджер з роботи з клієнтами у Вузлі. Постачання SDM буде обмежено робочими годинами місця Вузла. Додаткові послуги з SDM можуть знадобитися в разі придбання додаткових послуг або розширених послуг та рішень.
  - **Додаткове SDM:** Додаткові ресурси з SDM можна придбати для Місця (Місць) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт», як зазначено в Робочому замовленні, і їх буде доставлено до визначеного Місця підтримки. Це залежить від доступності ресурсів і наведеного вище.

Доступність додаткових послуг (які визначені як «+» в таблицях з підтримки) є такою:

- **Профілактичні послуги**
  - Вам можуть надати Профілактичні послуги, кількість яких буде зазначено у вашому Робочому замовленні і які будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначених у вашому Робочому замовленні,

- Профілактичні послуги у регіонах, що звільнені від оподаткування, буде вказано в Робочому замовленні для цієї подальшої угоди.
- **Послуги технічної підтримки – Аналіз першопричин:** Придбані послуги будуть доступні персоналу у визначеному(-их) Місці(-ях) підтримки.
- **Технологічний консультант із підтримки (STA):** Послуги STA будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні, окрім Країн-винятків, і підлягають умові доступності ресурсів.
- **Розширені послуги та рішення:** Усі розширені послуги та рішення можна придбати для використання в Місцях підтримки «Вузол» або «Другорядний об'єкт», окрім Країн-винятків. За умови доступності. Можуть застосовуватися інші обмеження.
- Усі інші придбані послуги підтримки будуть доступні в Місці(-ях) підтримки, визначеному(-их) у вашому Робочому замовленні.

### **Додаткові умови й положення надання Підтримки для багатьох країн**

Крім умов і положень, викладених у цьому документі та у вашому Робочому замовленні, наше постачання послуг, як викладено в цьому документі, базується на таких передумовах і припущеннях:

- Ми можемо дозволити персоналу у ваших непризначених місцях підтримки віддалено брати участь у наданні Профілактичних послуг, які було придбано для Місця підтримки «Вузол» або «Другорядний об'єкт» і призначено в Робочому замовленні. Така участь буде дозволена на власний розсуд корпорації «Майкрософт».
- Профілактичними кредитами можна обмінюватися лише між Місцями підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт», зазначеними у вашому Робочому замовленні, окрім визначених. Усі обміни буде здійснено на основі поточних валют і курсів на Профілактичні кредити у відповідних Місцях підтримки. Поточні курси може надати ваш представник підрозділу з питань послуг корпорації «Майкрософт». Будь-які обміни, що призведуть до виникнення дробових Профілактичних кредитів, буде заокруглено до найближчого значення. Профілактичними кредитами не можна обмінюватися з Країнами-винятками.
- Клієнт нестиме одноосібну відповідальність за будь-які податкові зобов'язання, які виникають внаслідок розподілу або обміну придбаними послугами підтримки між Місцем(-ями) підтримки «Вузол» і «Другорядний об'єкт».
- Зміни або обмін послугами, здійснені під час Терміну дії Робочого замовлення, можуть вимагати укладання письмової угоди.

- **Об'єднане виставлення рахунків:** Якщо не зазначено інше, буде складено один рахунок-фактуру на належну суму, включно з усіма Службами для всіх Місць підтримки, вказаних у вашому Робочому замовленні. Податки нараховуватимуться на основі оцінювання Підписанта корпорації «Майкрософт» і вашого місця «Вузол». Клієнт несе одноосібну відповідальність за будь-які додаткові належні податки.
- **Виняток із правила Об'єданого виставлення рахунків:** Кожна Послуга, придбана для надання в Республіці Індії, Китайській Народній Республіці, Китайській Республіці (Тайвань), Китайській Республіці (Гонконг), Республіці Кореї, Японії, Новій Зеландії, Макау та Австралії **(всі Країни-винятки)**, повинна мати окреме Робоче замовлення, в якому перелічуються Послуги, які мають надаватися в тому Місці підтримки. Рахунки на Послуги буде виставлено відповідному Місцю підтримки, і вони включатимуть будь-які відповідні місцеві податки.

## 2.5 Додаткові умови та положення

Об'єднані послуги підтримки корпорації «Майкрософт» надаються на основі таких передумов і припущень.

- Реакційні послуги в рамках Базового пакету надаються дистанційно для місць, де знаходяться ваші призначені контактні особи для підтримки. Усі інші послуги надаватимуться віддалено від ваших об'єктів, визначених вами або зазначених у вашому Робочому замовленні, якщо інше не передбачено в письмовій формі.
- Реакційні послуги в рамках Базового пакету 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.
- Ми надаватимемо підтримку для всіх версій придбаних вами загальнодоступних комерційних випусків програмного забезпечення корпорації «Майкрософт» та продуктів Онлайнних служб відповідно до задекларованої ліцензійної реєстрації й угод та (або) ідентифікатора облікового запису для платних служб у Додатку А вашого Робочого замовлення та які вказані в Умовах для продуктів, що час від часу публікуються корпорацією «Майкрософт» на вебсторінці: <http://microsoft.com/licensing/contracts> (або на іншому вебсайті, який його замінить і який визначає корпорація «Майкрософт»), якщо інше не зазначено в Робочому замовленні, Додатку до цього Опису об'єднаних корпоративних послуг підтримки або не виключено явно на вашому онлайнпорталі підтримки за адресою: <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Підтримка не надається для попередніх версій продуктів або бета-продуктів, якщо інше не зазначено в прикріпленому Додатку.
- Усі служби, зокрема додаткові послуги, придбані під час терміну дії Робочого замовлення на підтримку, анулюються, якщо їх не використано протягом терміну дії відповідного Робочого замовлення.
- Планування послуг залежить від доступності ресурсів. Семінари можуть бути скасовані, якщо не буде досягнуто мінімальний рівень реєстрації.
- Ми можемо підключатися до вашої комп'ютерної системи віддалено 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.

- Для надання певних послуг нам може знадобитися зберегти, обробити ваші дані клієнта або отримати доступ до них. 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.
- Якщо ви зробите запит про скасування попередньо запланованої послуги, корпорація «Майкрософт» може вирішити вирахувати плату за скасування в розмірі до 100 відсотків ціни послуги, якщо повідомлення про скасування або перенесення надано менше ніж за 14 днів до першого дня надання послуг.
- Якщо ви придбали додаткові послуги, ми можемо вимагати включення керування наданням послуг із метою полегшення їх надання.
- Якщо ви замовили один тип послуг і бажаєте обміняти його на інший, можна використати еквівалентну вартість на альтернативні послуги, якщо це можливо та погоджено з менеджером із надання послуг.
- Не всі додаткові послуги можуть бути доступними у вашій країні. За докладною інформацією звертайтеся до свого менеджера SDM.
- Ви погоджуєтесь, що єдиним програмним кодом, що не є програмним кодом корпорації «Майкрософт», до якого ви надаєте нам доступ, є програмний код, який належить вам.
- Послуги можуть включати Кінцеві результати послуг, рекомендації та вказівки, пов'язані з кодом, що належить вам або корпорації «Майкрософт», або безпосереднє надання інших послуг підтримки.
- Надаючи Реакційні послуги, корпорація «Майкрософт» не надає коду будь-якого типу, крім зразкового коду.
- Клієнт бере на себе всю відповідальність за ризики, пов'язані з впровадженням та підтримкою будь-якого коду, що надається під час надання послуг підтримки.
- Для придбаних послуг можуть бути передбачені мінімальні вимоги до платформи.
- 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.
- Будь-які придбані Послуги підтримки GitHub надаються компанією GitHub, Inc., дочірньою компанією корпорації «Майкрософт», що перебуває у її повній власності. Незважаючи на положення вашого Робочого замовлення про протилежне, Заява про конфіденційність GitHub, доступна за адресою: [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), та Додаток про захист даних GitHub та Додаток про безпеку, доступні за адресою: [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), застосовуватимуться до купівлі вами Послуг підтримки GitHub.
- У відповідних додатках може бути викладено додаткові передумови та припущення.

## 2.6 Ваші обов'язки

Оптимізація переваг Об'єднаних послуг підтримки корпорації «Майкрософт» залежить від виконання вами наведених нижче обов'язків на додаток до обов'язків, передбачених у будь-яких відповідних додатках. Невиконання наведених нижче обов'язків може призвести до затримок у наданні послуг:

- Вам необхідно призначити конкретного адміністратора підтримки, який буде нести відповідальність за керування вашою командою та керуватиме всією вашою діяльністю з підтримки та внутрішніми процесами надсилання запитів на підтримку під час інцидентів до нас.
- Якщо ви придбаєте послуги з Підтримки для багатьох країн, вам необхідно буде призначити конкретного адміністратора підтримки для вашого Місця підтримки «Вузол», який нестиме відповідальність за керування вашою місцевою командою та керуватиме всією вашою місцевою діяльністю з підтримки та внутрішніми процесами надсилання запитів на підтримку під час інцидентів до нас. Також вам може бути необхідно призначити конкретного адміністратора підтримки в інших Місцях підтримки.
- Якщо необхідно, ви можете призначити конкретних контактних осіб для реакційної підтримки, які відповідатимуть за створення запитів на підтримку через вебсайт підтримки корпорації «Майкрософт» або по телефону. Хмарні адміністратори ваших хмарних послуг можуть звертатись із запитом підтримки через портали підтримки відповідних служб.
- Щодо онлайн-запитів на послуги підтримки, адміністратори Хмари (ваших хмарних служб) повинні надсилати запити на підтримку через відповідний онлайн-портал служби підтримки.
- При надсиланні запиту про надання послуг ваші контактні особи з реакційної підтримки повинні мати загальне розуміння проблеми, що виникла, і допомогти відтворити проблему, щоб допомогти корпорації «Майкрософт» виконати діагностику та класифікувати проблему. 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.
- Під час надсилання запиту на обслуговування ваші контактні особи з реакційної підтримки можуть бути зобов'язані на нашу вимогу виконати дії щодо визначення та вирішення проблем. До таких заходів 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.
- Ви погоджуєтесь разом із нами скласти план використання послуг залежно від придбаних послуг.
- Ви погоджуєтесь повідомляти нас про будь-які зміни стосовно конкретних контактних осіб, призначених у Робочому замовленні.
- Ви несете відповідальність за створення резервних копій своїх даних і відновлення втрачених або змінених файлів після катастрофічних неполадок. Ви також несете

відповідальність за впровадження процедур, необхідних для захисту цілісності та безпеки вашого програмного забезпечення та даних.

- Ви погоджуєтеся за можливості брати участь в опитуваннях щодо рівня задоволеності клієнтів, які ми час від часу можемо проводити стосовно послуг.
- Ви зобов'язані сплачувати будь-які фактичні витрати на проїзд і проживання, понесені вашими працівниками або підрядниками.
- Менеджер SDM може попросити вас виконати інші обов'язкові дії, пов'язані з придбаною послугою.
- Якщо під час отримання цієї підтримки ви користуєтеся хмарними послугами, необхідно придбати або мати існуючу підписку або план даних для відповідної онлайн-служби.
- Ви погоджуєтеся надсилати запити на профілактичні послуги, розширені послуги та рішення, разом із будь-якими необхідними або відповідними даними не пізніше ніж за 60 днів до дати закінчення дії відповідного Робочого замовлення.
- Ви погоджуєтеся надати нашій команді з надання послуг, яка повинна перебувати на об'єкті, відповідний доступ до телефону та високошвидкісного Інтернету, а також можливий доступ до ваших внутрішніх систем та інструментів діагностування.

© 2023 Корпорація «Майкрософт» (Microsoft Corporation). 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.