

# Microsofti suuretevõtte koondtugiteenuste (USSD) kirjeldus

Juuli 2024

# Sisukord

<b>1 Teave selle dokumendi kohta</b> .....	3
<b>2 Kliendiedu ja tugiteenused</b> .....	4
<b>2.1 Ostmine</b> .....	4
<b>2.2 Paindlik tarbimisõigus</b> .....	5
<b>2.3 Microsofti suuretevõtte koondtugiteenuste kirjeldus</b> .....	5
Reaktiivsed teenused.....	12
Eduhaldusteenused.....	14
<b>2.4 Täiustatud lahendused</b> .....	14
Teenuse funktsioonid ja osutamine .....	28
Teenuse piirangud ja erandid .....	28
Teenuse nõuetele vastavus ja ulatus.....	28
<b>2.5 Mitme riigi tugiteenused</b> .....	30
Mitme riigi tugiteenuste ülevaade.....	30
Ostmine .....	31
Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused .....	31
<b>2.6 Lisatingimused</b> .....	32
<b>Lisa A: Raskusastmete tabelid</b> .....	35
<b>Lisa B: Eduhaldusteenused</b> .....	41

## **1 Teave selle dokumendi kohta**

Microsofti suuretevõtte koondtugiteenuste kirjeldus sisaldab teavet Microsoftilt ostetavate tugiteenuste kohta. Oluline on tutvuda ostetavate teenuste kirjeldustega, sh kõigi eeltingimuste, lahtiütluste, piirangute ja kliendi vastutusega. Ostetavad teenused loetletakse teie suuretevõtte teenuste töökäsk (töökäsk) või muudes kohalduvates kasutustingimustes, mis sellele dokumendile viitavad ja seda sisaldavad.

Pange tähele, et kõik selles dokumendis nimetatud teenused pole ülemaailmselt kättesaadavad. Selleks, et teha kindlaks, milliseid teenuseid on võimalik osta teie piirkonnas, võtke ühendust oma Microsofti esindajaga. Saadaolevad teenused võivad muutuda.

## 2 Kliendiedu ja tugiteenused

Microsofti suurettevõtte koondtugiteenused (tugiteenused) on kõikehõlmav tugiteenuste komplekt, mis aitab teil kiirendada üleminekut pilvelahendustele, optimeerida IT-lahendusi ja kasutada tehnoloogiat uute äri võimaluste realiseerimiseks IT-elutsükli igas etapis. Meie tugiteenused on kohandatud vastavalt teie konkreetsetele vajadustele ja aitavad teil Microsofti investeeringutest maksimaalselt kasu saada. Meie tugiteenuste hulka kuuluvad järgnevad teenused.

- **Ennetavad teenused:** need teenused on mõeldud teie IT-taristu ja toimingute seisundi parandamiseks.
- **Eduhaldusteened:** see teenus on mõeldud plaanimise ja juurutamise hõlbustamiseks.
- **Teenused probleemide lahendamiseks:** need teenused pakuvad eelisjärjekorras ööpäevaringset probleemide lahendamist, et minimeerida seisakuaega ja tagada kiire reageerimine.

### 2.1 Ostmine

Tugiteenused on saadaval põhipaketina, koos ennetavate teenustega või täiustatud lahendustena, mida saab osta lisaks olemasolevale lepingulisele põhipaketile, mis on kirjas suurettevõtte teenuste töökäsus. Iga paketi üksikasju on kirjeldatud allpool.

- **Põhipakett:** see pakett sisaldab meie peamisi tugiteenuseid.
- **Ennetavad teenused:** need hõlmavad täiendavaid tugiteenuseid, mida saab vajaduse korral põhipaketile lisada.
- **Täiustatud lahendused:** need sisaldavad põhjalikke tugifunktsioone ja -lahendusi, mida saab vajaduse korral põhipaketile lisada.

Pange tähele, et olemasoleva lepingulise põhipaketi raames ostetavad teenused on loetletud suurettevõtte teenuste töökäsus. Kui teil on küsimusi selle kohta, milliseid teenuseid on võimalik osta, võtke ühendust oma Microsofti esindajaga.

**Tabel 1 – tugiteenuste määratlused**

Üksus	Määratlus
<b>Põhipakett</b>	Kombinatsioon ennetavatest, reaktiivsetest ning edu ja teenuste osutamise halduse teenustest, mis toetavad teie organisatsioonis kasutusel olevaid Microsofti tooteid ja/või võrguteenuseid.
<b>Ennetavad teenused</b>	Täiendavad tugiteenused, muu hulgas ennetavad teenused, on teie põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on selles jaotises läbivalt tähistatud tingmargiga „+“.
<b>Täiustatud lahendused</b>	Konkreetset Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi katvad tugiteenused on teie toe põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on käesolevas jaotises samuti läbivalt tähistatud tingmargiga „+“.

### **Mitme riigi tugiteenused**

Mitme riigi tugiteenused pakuvad teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäsus/töökäskudes. Suurettevõtte koondtugiteenus võib sisaldada mitut riiki hõlmavaid tugiteenuseid, kui see on vajalik ja teie töökäsus täpsustatud. Lisateavet mitme riigi tugiteenuste kohta leiate jaotisest 2.5.

---

## **2.2 Paindlik tarbimisõigus**

Paindlik tarbimisõigus on teie põhipaketi hinnakirjahinna paindlik osa, mida võib kasutada ennetavate teenuste, täiustatud lahenduste, ennetavate krediitide või kohandatud ennetavate teenuste ostmiseks teenuste ostmise hetkel. Teie Microsofti esindaja selgitab täpsemalt, kuidas paindlikku tarbimisõigust oma lepingus rakendada.

Paindliku tarbimisõiguse jaotamisele kehtivad järgmised tingimused.

- **Ennetavad krediidid või kohandatud ennetavad teenused:** kuni 20% või 50 000 dollarit, sõltuvalt sellest, kumb on kõrgem, paindlikust tarbimisõigusest võib kasutada ennetavate krediitide või kohandatud ennetavate teenuste ostmiseks.
- **Aastane määramine:** paindlik tarbimisõigus määratakse aastaks ja kõik paindliku tarbimisõigusega kasutatavad teenused tuleb ära kasutada aastase perioodi jooksul.
- **Eduhaldusteened:** paindlikku tarbimisõigust ei saa kasutada teenuste osutamise halduse teenuste jaoks, mis on määratletud käesolevas dokumendis.
- **Teenuste vahetamine:** kui tellisite paindlikku tarbimisõigust kasutades üht tüüpi teenuse ja soovite seda vahetada teist tüüpi teenuse vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- **Kasutamise tähtaeg:** kogu saadaolev paindlik tarbimisõigus tuleb ära kasutada lepingu täitmise ajal või sellest loobutakse.

## **2.3 Microsofti suurettevõtte koondtugiteenuste kirjeldus**

Selles jaotises kirjeldatakse üksusi, mis koos moodustavad teie tugiteenuste paketi. Lisaks oleme loetlenud teenused, mida saab lisada teie põhipaketile või lepingu kehtivusaja jooksul. Teie põhipaketis sisaldub osana paindlik tarbimisõigus, mille alusel saate kasutada ja lisada ennetavaid teenuseid (tähistatud sümboliga „+“), täiustatud lahendusi ja/või kohandatud ennetavaid teenuseid oma põhipaketile. Põhipaketis sisalduvaid teenuseid sümboliseerib käesolevas osas läbivalt tingmärk „✓“. Meie tugiteenuste hulka kuuluvad järgnevad teenused.

- **Ennetavad teenused:** need teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need on planeeritud nii, et tagada ressursside kättesaadavus ja teenuste osutamine kohaldatava töökäsu kehtivusaja jooksul. Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on täpsemalt kirjeldatud teie töökäsus. Kohapealsed teenused ei pruugi kõikjal ja kõigi teenuste korral kättesaadavad olla. Teenust osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui lisatasu eest on kirjalikult kokku lepitud teisiti või kui teenust müüakse sõnaselgelt kohapealse teenusena.

- **Plaanimisteenused:** need teenused pakuvad teie praeguse taristu, andmete, rakenduste ja turbekeskonna hindamist ja läbivaatust, et aidata teil plaanida parandamist, täiendamist, migreerimist, juurutamist või lahenduse rakendamist teie soovitud tulemuste põhjal.

**Tabel 2 – plaanimisteenuste tüübid**

Plaanimisteenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kontseptsioonitöend:</b> selle toimingu eesmärk on pakkuda tööendeid, mida klient saab kasutada pakutava tehnilise lahenduse teostatavuse hindamiseks. Töendusmaterjaliks võivad olla toimivad prototüübid, dokumendid ja kavandid, kuid need pole tavaliselt tootmisvalmis tulemid.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arhitektuuriteenused:</b> koostöö, mis on liigendatud Microsofti eksperdi juhivateks aruteluvõorudeks. Meie eksperdid töötavad koos kliendiga ja tõlgivad ärinõuded kohandatud arhitektuurilahendusteks, mis kiirendavad edukat juurutamist. Need arutelud võivad hõlmata tehniliste nõuete hindamist, olemasolevate arhitektuurilahenduste ülevaatus ja kogemustel põhinevat ülevaadet arhitektuurilahenduste parimatest tavadest. See protsess on mõeldud konkreetsete eesmärkidega ühilduvate tehnilise lahenduse kavandi loomiseks, mis täidab toote juurutusfaasis üliolulise viitedokumendi rolli.</li> </ul>	+

+ - Ostetav lisateenus.

## Juurutusteenused

Juurutusteenused pakuvad lühiajalisi tehnilisi ja projektijuhtimisega seotud teadmisi, et kiirendada Microsofti tehnoloogialahenduste projekteerimist, juurutamist, migreerimist, täiendamist ja rakendamist.

**Tabel 3 – juurutusteenuste tüübid**

Juurutusteenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kasutuselevõtu teenused:</b> lühiajalise abi pakkumine seoses juurutamise, migratsiooni, täiendamise või funktsioonide arendamisega. See võib hõlmata kontseptsioonitöendi või tootmismahu plaanmist ja kinnitamist Microsofti toodete abil.</li> </ul>	+

+ - Ostetav lisateenus.

## Hooldusteenused

**Hooldusteenuste** eesmärk on ennetada probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse üldjuhul enne teenuse osutamist, et tagada ressursside kättesaadavus.

**Tabel 4 – hooldusteenuste tüübid**

Hooldusteenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Nõudepõhine hindamine:</b>                      automatiseeritud võrgupõhine hindamisplatvorm, mis kasutab Microsofti tehnoloogia teiepoolse juurutamise analüüsimiseks ja hindamiseks logide analüüsi. Nõudepõhised hindamised katavad piiratud tehnoloogiaid. Selle hindamisteenuse kasutamiseks vajate nõudepõhise hindamisteenuse kasutamise võimaldamiseks aktiivset piisava andmemahuga Azure'i teenust. Teenuse ülesseadmiseks võib Microsoft pakkuda tugiteenust. Nõudepõhise hindamisega koos on lisatasu eest saadaval kohapealne Microsofti ressurss (kuni kaheks päevaks) või Microsofti ressurss kaugteenusena (kuni üheks päevaks), abistamaks teid andmete analüüsimisel ja parandussoovituste prioriseerimisel vastavalt teie teenuseleppetele. Pange tähele, et kohapealsed hindamised ei pruugi kõikjal saadaval olla.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Hindamisprogramm:</b>                      see annab hinnangu teie Microsofti tehnoloogiate projekteerimise, tehnilise juurutamise või muutuste haldusele võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. Hindamisjäreluste tegemisel töötab Microsofti ressurss vahetult koos teiega, aitab lahendada probleeme ja esitab aruande, mis sisaldab teie keskkonna tehnilist hinnangut ja võib hõlmata ka paranduskava.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ühenduseta hindamine:</b>                      see teenus pakub Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatset hindamist, mille jaoks kogutakse andmeid kaugteenusena või Microsofti ressursi poolt teie asukohas. Microsoft analüüsib kogutud andmeid asutusesiseste tööriistadega, seejärel esitame teile aruande leidudest ja pakume lahendussoovitusi.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ennetav jälgimine:</b>                      see teenus pakub tehniliste toimingute seiretööristu ja soovitusi teie serveriintsiidentide haldusprotsesside häälestamiseks. See aitab luua intsidendimudeleid, teha suuremaid probleemide ülevaatusi ja kavandada püsivat tehnikameeskonda.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ennetustoimingute programmid (POP):</b>                      see teenus pakub koos teie töötajatega tehtavat ülevaadet plaanimis-, projekteerimis-, juurutus- või tööprotsessidest ja nende võrdlemist Microsofti soovitatud tavadega. Ülevaade viiakse läbi kohapeal või kaugteenusena Microsofti ressursi juhtimisel.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena):</b>                      see teenus pakub Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatset hindamist, mille jaoks kogutakse andmeid kaugteenusena. Microsoft analüüsib kogutud                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Hooldusteenuste tüübid	Plaanimine
andmeid, et koostada tulemuste aruanne, mis sisaldab parandussoovitusi. See teenus on saadaval nii kohapealse kui ka kaugteenusena.	

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

## Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenuste eesmärk on aidata klientidel saavutada oma tehnoloogiainvesteeringute võimalikult optimaalne kasutamine. Need teenused võivad hõlmata pilveteenuste kaughaldust, Microsofti tootevõimaluste lõppkasutajale ülevõtmise optimeerimist ning stabiilse identiteediturbeseisundi tagamist.

**Tabel 5 – optimeerimisteenuste tüübid**

Optimeerimisteenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kasutuselevõtmise teenused:</b>                      kasutuselevõtmise tugiteenused pakuvad teenusekomplekti, mis aitab teil hinnata oma organisatsiooni võimet muuta, jälgida ja optimeerida Microsofti tehnoloogia ostmisega seotud muudatusi. See hõlmab tuge inimestega seotud muudatuste kasutuselevõtmise strateegia väljatöötamise ja rakendamise puhul. Klientidel on juurdepääs kogemustele, teadmistele ja seotud Microsofti soovitatud tavadele toetuvatele vahenditele, et toetada kasutuselevõtmise programmi.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Arendusele keskendunud teenused:</b>                      pakume teenuseid, mis aitavad teie töötajaid Microsofti tehnoloogiate abil loodud rakenduste loomisel, juurutamisel ja toetamisel. Nende teenuste hulka kuuluvad järgnevad.                     <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>DevOps'i võimekuse hindamine:</b> hinnang, mis aitab klientidel mõista praeguseid võimekusi kogu tarkvara avaldamise elutsükli ulatuses ja tuvastada kiiresti parendusvõimalusi, mis põhinevad Microsofti DevOps'i tavadel.                     </li> <li> <b>Arendustugi:</b> pakub abi Microsofti tehnoloogiaid Microsofti platvormil integreerivate rakenduste loomisel ja arendamisel, keskendudes Microsofti arendustööriistadele ja tehnoloogiatele. Seda müüakse töökäsus nimetatud tundide arvuna.                     </li> <li> <b>Arendusplatvormi nõustamine:</b> annab juhiseid, mis aitavad ära kasutada Microsofti arendusplatvormi kogu potentsiaali, kiirendades arendajate töö kiirust, pilve kasutuselevõttu ja digitehnoloogiale üleminekut. Seda müüakse töökäsus nimetatud tundide arvuna.                     </li> </ul> </li> </ul>	+



Optimeerimisteenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>IT-teenuste haldus:</b>                      meie kaasaegsed IT-teenuste haldusteenused on mõeldud selleks, et aidata teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Neid teenuseid võidakse osutada kaugteenusena või teie asukohas toimuvate nõustamisseansside või töötubade abil, mis aitavad teil tagada, et rakenduse või teenuse teisaldamisel pilve on teie seire, intsidendihaldus või toekeskuse protsessid optimeeritud pilvepõhiste teenuste dünaamika haldamiseks. IT-teenuste haldusteenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratletud mõnes lisa ja viidatud teie töökäsus.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Turbeteenused:</b>                      Microsofti turbelahenduste portfoolio keskendub neljale põhivaldkonnale: pilveteenuste turve ja identiteet, mobiilsus, täiustatud teabekaitse ja turvaline taristu. Meie turbeteenused aitavad klientidel mõista, kuidas oma IT-taristut, rakendusi ja andmeid sise- ja välisohtude eest kaitsta ning uuendada. Need teenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratletud mõnes lisa ja viidatud teie töökäsus.                 </li> </ul>	+

+ - Ostetav lisateenus.

## Haridusteenused

Haridusteenused pakuvad koolitusi, et parandada tugitöötajate tehnilisi ja tööoskusi kas kohapealse teenusena, kaugteenusena või nõudepõhise teenusena.

**Tabel 6 – haridusteenuste tüübid**

Haridusteenuse tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Nõudepõhine haridus:</b>                      ligipääs võrgupõhisele koolitusmaterjalide kogule ja võrgupõhiste laboritele Microsofti poolt välja töötatud töötubade teegi digitaalplatvormilt.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Veebisaated:</b>                      ligipääs Microsofti hostitud hariduslikele seanssidele paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel, pakutakse võrgupõhise kaugteenusena.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Häkatonid:</b>                      see teenus aitab klientidel õppida uuenduslikke viise Microsofti tehnoloogia kasutamiseks, et tõhusalt lahendada oma konkreetseid äriprobleeme. See saavutatakse interaktiivsete, tegevuspõhiste teenuste kaudu, mis kasutavad reaalseid või kliendispetsiifilisi stsenaariume. Need teenused julgustavad                 </li> </ul>	+

Haridusteenuse tüübid	Plaanimine
<p>kliente osalema kiires ja korduvas koostöös tehnoloogiaekspertidega, et leida oma vajadustele loovad lahendused.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Tehniliste ajakohastuste infoülevaated</b>                      Korduvad infoülevaated, mis hoiavad kliente iga versiooni puhul kursis viimaste täienduste ja eelseisvate muudatustega nende pilve juurutustes, võimaldades neil kasutada uusi võimalusi, et olla tulemuslikumad või kõrvaldada takistused praeguse kasutuse laiendamiseks kõigile kasutajatele. Viiakse läbi kaugteenusena Microsofti tehniku poolt                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ettekanded tahvli ees:</b>                      need on tavaliselt ühepäevased interaktiivsed sessioonid loengu ja esitluse vormis, mis hõlmavad toote ja toe alaseid teemasid. Need toimuvad reaalajas Microsofti ressursi juhtimisel kas kohapeal või veebipõhiselt.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Töötoad:</b>                      meie edasijõudnud tasemel tehnilised koolitusseansid on saadaval paljudel kasutajatoe ja Microsofti tehnoloogia teemadel ning need viib Microsofti ressursid läbi kohapeal või veebipõhiselt. Töötube saab osta osaleja kaupa või organisatsiooni jaoks mõeldud teenusena, nagu on määratud teie töökäsus. Pange tähele, et töötubasid võib salvestada pärast nõuetekohast teavitamist ja nõusoleku saamist (ja teatud piirkondade puhul täiendava kirjaliku loa korral).                 </li> </ul>	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

## Täiendavad ennetavad teenused

**Tabel 7 – täiendavate ennetavate teenuste tüübid**

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused):</b>                      see teenus pakub kasutaja suunamisel toimuvat kindlaks määratud koostööd Microsofti ressursidega teenuste, mida ei ole käesolevas dokumendis teisiti kirjeldatud, osutamiseks kas isiklikult või võrgupõhiselt. See koostöö sisaldab hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenuste tüüpe.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kasutajatoe tehnoloogianõustaja:</b>                      meie kohandatud tehnoloogia hindamise teenus toetab kliendi ärieesmärke, sealhulgas, kuid mitte ainult, töökoormuse optimeerimist, kasutuselevõttu või                 </li> </ul>	+

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Plaanimine
<p>toetatavust. Seda viib läbi Microsofti ressurss ning see võib sisaldada kliendi keskkonnale ja ettevõtte eesmärkidele kohandatud kava ja tehnilisi juhiseid.</p>	
<p>• <b>Määratud tehnikateenus (DE):</b></p> <p>need kureeritud ja tulemuspõhised lahendused põhinevad Microsofti soovitatud tavadel ja põhimõtetel, mis aitavad kiirendada tasuvusaega. Juhtiv ekspert teeb tihedat koostööd teie meeskonnaga, et anda põhjalikke tehnilisi juhiseid ja kaasata vajaduse korral teisi Microsofti eksperte, et aidata teid Microsofti lahenduste juurutamisel ja/või optimeerimisel. Need teenused ulatuvad hindamisest ja plaanimisest kuni täiendõppe ja projekteerimiseni ning konfigureerimise ja rakendamiseni.</p> <p><b>Teenusepõhised eeltingimused ja piirangud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DE teenuste taotlemiseks on vaja kehtivat koondtugiteenuste lepingut. Kui teie leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse DE teenus samal kuupäeval.</li> <li>○ DE teenused on saadaval tavalisel tööajal (9.00 kuni 17.30, kohaliku standardaja järgi), v.a pühadel ja nädalavahetustel.</li> <li>○ DE teenused on suunatud konkreetsetele teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti toodetele ning tehnoloogiatele.</li> <li>○ DE teenuseid osutatakse teie töökäsus määratud ühe tugiteenuse asukoha jaoks.</li> <li>○ DE teenuseid osutatakse peamiselt kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui eelnevalt on sõlmitud kirjalik kokkulepe kohapealsete külastuste kohta. Juhul kui kohapealsed külastused on ühiselt kokku lepitud ja nende eest ei ole eelnevalt tasutud, esitatakse teile arve mõistlike reisi- ja sellega seotud kulude eest.</li> </ul>	+

+ - Ostetav lisateenus.

**Tabel 8 – muude ennetavate teenuste tüübid**

Muud ennetavad teenused	Plaanimine
<p>• <b>Ennetavad krediidid:</b></p> <p>ennetavad krediidid on vahetatavad teenused, mis on kajastatud teie töökäsul krediitidena. Saate neid krediite vahetada või rakendada ühe või enama määratletud lisateenuse jaoks vastavalt käesolevas dokumendis kirjeldatule ja teie Microsofti esindaja esitatud kursside alusel. Pärast lisateenuse valimist arvame me selle teenuse väärtuse teie krediitide saldost maha, ümardades ülespoole lähima ühikuni.</p>	+

## Reaktiivsed teenused

Reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid nõudepõhiselt. See hõlmab järgmisi vajaduspõhiseid reaktiivseid teenuseid praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole teie töökäsil teisiti märgitud. Pange tähele, et kogu reaktiivset tuge osutatakse kaugteenusena.

**Tabel 9 – reaktiivsete teenuste tüübid**

Reaktiivsete teenuste tüübid	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Nõustav tugi:</b>                       juurdepääs abile või juhistele konkreetsete Microsofti tehnoloogiaelementide optimaalseks seadistamiseks või rakendamiseks.                       Meie nõustav tugi pakub nõu, suuniseid ja teadmisi Microsofti tehnoloogiakomponentide kasutamise heade tavade kohta, aidates teil vältida tavalisi konfiguratsioonivigu ja suurendada teie komponentide ja teenuste jõudlust. Oluline on märkida, et meie nõustamisteenused ei hõlma arhitektuuridisaini, lahenduste arendamist ega kliendi vajadustele vastavaid kohandusi. Seda teenust osutatakse meili, vestluse või telefoni teel koos ettekirjutustel põhinevate teadmispõhiste artiklitega ja seda osutatakse tehes kõik mõistlikud omapoolsed jõupingutused.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>                     Tugi probleemide lahendamiseks:                       tugiteenused probleemide lahendamiseks on mõeldud selleks, et aidata teil lahendada konkreetseid probleeme, veateateid või funktsioone, mis ei tööta Microsofti toodete puhul ettenähtud viisil.                       Nendele teenustele juurdepääsuks peate looma intsidenditaotluse. Intsidenti saate algatada kas telefoni teel või veebi kaudu taotluse esitamisega. Pange tähele, et selliste teenuste ja toodete tugitaotlusi, mis ei ole kaetud kohaldatava veebipõhise teenuse tugiportaaliga, hallatakse Microsofti teenuste veebiportaalil ja nende suhtes kohaldatakse lisas A sätestatud raskusastmeid.                       Intsidenti raskusaste määrab Microsofti reageerimistasemed, algsed eeldatavad reaktsiooniajad ja teie vastutuse. Teil on vastutus kirjeldada meie nõustamisel ärimõju teie organisatsioonile, misjärel Microsoft määrab sobiva raskusastme. Kui ärimõju seda nõuab, võite intsidendi ajal taotleda raskusastme muutmist.                       Meie nõustav tugi pakub nõu, suuniseid ja teadmisi Microsofti tehnoloogiakomponentide kasutamise heade tavade kohta, aidates teil vältida tavalisi konfiguratsioonivigu ja suurendada teie komponentide ja teenuste jõudlust. Oluline on märkida, et meie nõustamisteenused ei hõlma arhitektuuridisaini, lahenduste arendamist ega kliendi vajadustele vastavaid kohandusi. Seda teenust osutatakse meili, vestluse või telefoni teel koos ettekirjutustel põhinevate teadmispõhiste artiklitega ja seda osutatakse tehes kõik mõistlikud omapoolsed jõupingutused.                 </li> </ul>	✓

Reaktiivsete teenuste tüübid	Plaanimine
<p>Teie taotlusel võime me teha koostööd muude tehnoloogiamüüjatega, et aidata lahendada keerukaid mitme müüja toodete koostalitlusvõime probleeme. Kuid seejuures vastutab kolmas isik oma tootetoe eest ise.</p> <p>Termin „esimesele kõnele reageerimine“ on määratletud kui algne mitteautomaatne kontakt telefoni või meili teel. Raskusastme määratlusi ja Microsofti algseid eeldatavaid reaktsiooniaegu on kirjeldatud allolevates intsidentidele reageerimise tabelites.</p> <p>*Vaadake lisateavet „Reaktiivse toe intsidentide raskusastmete tabelist“ lisas A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Reaktiivse toe haldus:</b> <p>meie reaktiivse toe haldus annab ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Reaktiivse toe haldus kasutab eduhaldusteenuseid kõigis toetaotlustes.</p> <p>Lisateavet intsidentide raskusastmete kohta leiate eespool toodud intsidentidele reageerimise tabelitest. Intsidentide, mille raskusaste on B ja C, korral on teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning Microsofti ressurssidega, mis võivad nõudmisel pakkuda ka lisaressurssidega täiustamist. Raskusastme 1 ja raskusastme A intsidentide korral käivitatakse automaatselt täiustatud lisaressursside protsess. Juhtumile määratud Microsofti ressurss, on vastutav pideva tehnilise edasiminekuga tagamise eest ja esitab teile seisukorra uuendusi ja tegevusplaani.</p> <p>Tööajavälise laiendatud katte jaoks võite osta juurde reaktiivse toe halduse tunde.</p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Põhjuse analüüs:</b> <p>kui olete seda sõnaselgelt nõudnud enne intsidendi sulgemist, teeme ühe tehnilise probleemi või seotud probleemide seeria võimalike põhjuste struktureeritud analüüsi. Teie vastutate koostöö eest Microsofti meeskonnaga materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi, esitamisel. Pange tähele, et põhjuse analüüs on saadaval vaid teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Reaktiivse toe halduse lisa:</b> <p>soovi korral saate reaktiivse toe halduse saamiseks lisatunde juurde osta. Meie ressursid tegutsevad kaugteenusena ning osutavad teenust tööpäeva vältel ajavõõndis, mis on kirjalikult kokku lepitud. Seda teenust osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie emakeeles. Pange tähele, et see teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.</p> </li> </ul>	+

- ✓ - Sisaldub osana põhipaketist.
- + - Ostetav lisateenus.

## Eduhaldusteenused

Tabel 10 – eduhaldusteenused

Eduhaldusteenused	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eduhaldusteenused:</b> need teenused sisalduvad teie lepingus, kui siin või teie töökäsus pole teisiti märgitud. Eduhaldusteenuseid osutatakse digitaalselt ja/või kontohaldurite poolt. Need ressursid võivad tegutseda kas kaugteenusena või teie asukohas.</li> </ul> <p>* <b>Lisateavet eduhaldusteenuste ja tulemuste kohta leiate lisast B.</b></p>	✓

- ✓ - Sisaldub osana põhipaketist.
- + - Ostetav lisateenus.

## 2.4 Täiustatud lahendused

Lisaks põhipaketi osana või lisateenustena osutatavatele teenustele on võimalik osta ka järgmisi valikulisi täiustatud lahendusi. Täiustatud lahendused on saadaval lisatasu eest ning need võivad olla teie töökäsus viidatud lisa määratud.

Tabel 11 – täiustatud lahenduste tüübid

Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Täiustatud määratud tehnikateenus (EDE):</b></li> </ul> <p>meie kohandatud teenus, mis tagab sügava ja pideva tehnilise kaasatuse keerukate stsenaariumidega klientidele. Selle pakkumise ulatus sobitatakse teie vajaduste ja tulemitega ja määratakse insener, kes omandab süvateadmised teie keskkonna ja lahenduste kohta ja toetab teie ärieesmärke, muuhulgas töökoormuse optimeerimist, kasutuselevõttu või tuge. Saate osta EDE teenuseid varem kindlaksmääratud pakkumiste või kohandatud tunniplokkidena, mida on võimalik kasutada ettenähtud ennetavate teenuste osutamiseks.</p> <p>Tundide kujul ostetud teenuse puhul arvestatakse EDE tunnid ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha. Varem kindlaksmääratud EDE pakkumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Need pakkumised sisaldavad vajalikke varem kindlaksmääratud sisseehitatud ennetavaid teenuseid.</p> <p>EDE teenused keskenduvad järgmistele teemadele.</p>	+

Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aitavad säilitada põhjalikke teadmisi praeguste ja tulevaste ärinõudmiste ning teie infotehnoloogiakeskkonna konfiguratsiooni kohta, et optimeerida töösooritust.</li> <li>○ Tugiteenustega seotud tulemite kasutamise soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine (nt toetatavuse ülevaated, seisukorra kontrollimine, töötoad ja riskihindamise programmid).</li> <li>○ Juurutus- ja kasutamistoimingute kooskõlastamine Microsofti tehnoloogiate kavandatavate ja jooksvate juurutustega.</li> <li>○ IT-personali tehniliste ja tööskuste parandamine.</li> <li>○ Strateegiate väljatöötamisel ja juurutamisel tulevaste intsidentide vältimine ning teie kasutatava Microsofti tehnoloogia süsteemi kättesaadavuse suurendamine.</li> <li>○ Abi korduvate intsidentide põhjuse tuvastamisel ja soovitude andmisel määratud Microsofti tehnoloogia katkestuste vältimiseks tulevikus.”</li> </ul> <p>Ressursid eraldatakse, prioriseeritakse ja määratakse poolte kokkuleppel koostöö alustamise koosolekul ning need dokumenteeritakse osana teenuse osutamise kavast, seda olenemata EDE ostmise viisist. Mitmes riigis asuv klient peab lepingu sõlmimisel enne teenuse osutamise kava koostamist määrama EDE asukoha.</p> <p>Peate arvestama järgmiste teenusepõhiste eeltingimuste ja piirangutega.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ EDE teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv koondtugiteenuste leping. Kui teie koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse EDE teenuste tugi samal kuupäeval.</li> <li>○ EDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused.</li> <li>○ EDE teenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.</li> <li>○ EDE teenuseid osutatakse ühes tugiteenuse asukohas määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.</li> <li>○ EDE teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning pole tehtud ettemaksu, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.</li> </ul>	

Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Reaktiivne täiustatud määratud tehnikateenus (REDE):</b></p> <p>reaktiivne täiustatud määratud tehnikateenus (REDE) on sügav ja jätkuv tehniline kaasamine, mis keskendub teie poolt valitud ja töökäsus nimetatud teatud Microsofti toodete ja võrguteenustega seotud reaktiivse toe intsidentide kiirendatud lahendamisele. REDE teenuseid osutab määratud insener, kes omandab süvateadmised Microsofti toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas. REDE tunnid arvestatakse ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.</p> <p>REDE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esmase koosoleku läbiviimine prioriteetide ja soovitude aruteluks. Selle koosoleku tulemused dokumenteeritakse teenuse osutamise kavas.</li> <li>○ Osalemine raskusastmega 1 ja raskusastmega A toeintsidentide lahendamisel.</li> <li>○ Osalemine muude raskusastme toeintsidentide lahendamisel teie taotlusel.</li> <li>○ Koostöö teile osutatava edu- ja teenuse halduse ning reaktiivse toe halduse ressursidega ja ka kõigi teiste Microsofti ressursidega, mis on kaasatud toeintsidentidega seotud tegevusse, et soodustada efektiivset ja tõhusat reaktiivse toe intsidentide lahendamist ja planeerimist intsidentide ennetamiseks tulevikus.</li> </ul> </li> <li> <p><b>• Reaktiivsed teenused</b></p> <p>Meie tehnikud arendavad ja valdavad põhjalikke teadmisi meie toodete ja võrguteenuste kasutamisest teie keskkonnas. Nad kasutavad neid teadmisi toeintsidentide lahendamisega seotud tegevustes.</p> <p>Meie tehnikud annavad Microsofti tehnilise toe tehnikutele teavet meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta teie keskkonnas. Samuti tagavad intsidenti kiireks lahendamiseks kõrgetasemelised teadmised ja oskused tõrkeotsinguteks ja silumiseks. Kui see on hõlmatud Microsofti toodete ja võrguteenuste puhul võimalik, analüüsivad meie tehnikud kriitilise ärimõjuga intsidentide põhjusi ja annavad soovitusi sarnaste probleemide ennetamiseks tulevikus. Lisaks võib REDE tehnik vajadusel kaasata täiendavad tehnilisi ressursse.</p> </li> <li> <p><b>• Ennetavad teenused</b></p> </li> </ul>	



Teenus	Plaanimine
<p>Meie tehnikud dokumenteerivad tugiteenuste (nt toetatavuse ülevaadete, seisukorra kontrollimise, töötubade ja riskihindamisprogrammide) kasutamisega seotud soovitusi ja jagavad neid teiega, et leida võimalusi töövõimeaja parandamiseks ning kriitiliste ärifunktsioonide katkestuste riski maandamiseks. Teie nõudel võib REDE tehnik osutada kokkulepitud ennetavaid teenuseid.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Teenusepõhised eeltingimused ja piirangud</b></li> </ul> <p>REDE teenuste kasutamiseks peate sõlmima ja säilitama koondtugiteenuste lepingu. Kui teie koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse REDE teenuste tugi samal kuupäeval. REDE tehnik määratakse lisaks Microsofti tehniliste lahenduste ressursile, mis vastutab intsidentide lahendamise eest.</p> <p>REDE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30), v.a pühad ja nädalavahetused. Neid osutatakse tugiteenusteks ettenähtud asukohas/asukohtades, kus selliseid teenuseid ostetakse vastavalt töökäsule. REDE teenuseid osutatakse kaugteenusena, välja arvatud juhul, kui varem on kirjalikult teistmoodi kokku lepitud. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning pole tehtud ettemaksu, esitame teile mõistlike reisi- ja muude kulude eest arve.</p> <p>Pange tähele, et REDE teenused ei muuda reaktsiooniaegu reaktiivse toe intsidentide korral: sel juhul rakendatakse muid Microsofti tugiteenuste pakkumisi, millele teil on õigus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Teie kohustused</b></li> </ul> <p>Selleks, et optimeerida oma REDE teenustest saadavat kasu, peate täitma järgmisi kohustusi. Nende kohustuste täitmata jätmine võib põhjustada teenuse osutamise hilinemist või takistada meie võimet teenuseid osutada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Peate REDE tehnikule tagama suunitluse, koolituse, dokumendid ja muu teabe, mis on vajalik süvateadmiste saamiseks meie toodete ja võrguteenuste kasutamise kohta.</li> <li>○ Peate esitama intsidendiga seotud teenusetaotlused ja koos meiega aktiivselt osalema toeintsidentide lahendamisel.</li> <li>○ Peate tegutsema oma keskkonna administraatorina.</li> </ul>	

Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Peate nõudmisel esitama tõrkeotsinguteabe (nt silumis- ja jälituslogide failid).</li> </ul>	
<p><b>• Ühtne täiustatud reageerimine:</b></p> <p>Ühtne täiustatud reageerimine (UER) pakub kiirendatud reaktiivset tuge kliendi Microsofti toodetele ja pilveteenustele ning kiiremat marsruutimist kõigi kriitiliste olukordade („kriitiliste situatsioonide“) korral. Microsoft määrab kliendile täiustatud reaktiivseks intsidendihalduseks määratud ressursid täiustatud intsidendihalduse meeskonnast. Kliendid võivad osta ühtse täiustatud reageerimise lisaks suurettevõtte koondtugiteenuste baaslepingule või lisada selle aktiivsele suurettevõtte koondtugiteenuste baaslepingule mistahes ajal.</p> <p>UER-i toe saamiseks kliendi Microsofti toodetele ja pilveteenustele tuleb kliendil intsidendist teatada telefoni teel või veebi kaudu. Kui klient avab intsidendi raskusastmel 1 või raskusastmel A, suunatakse kliendi probleemide lahendamise toe päringud automaatselt kiire reaktsioonijaga ja intsidendi haldamine määratakse automaatselt täiustatud intsidendihalduse meeskonnale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Täiustatud intsidendihaldus:</b></li> </ul> <p>täiustatud intsidendihalduse teenus on kõigi raskusastme 1 või raskusastme A probleemide lahendamise toe päringute jaoks saadaval ööpäeva-, nädala- ja aastaringelt. Klientidele määratakse eriotstarbeline ressursikogum koos teadmistega kliendi ärieesmärkide ja -keskkonna kohta. Need ressursid määratakse lisaks tehniliste probleemide lahendamise ressursidele ja neil peab olema ülevaade kõigist kriitilistest toeintsidentidest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Kliendile määratud täiustatud intsidendihalduse meeskond on ööpäevaringselt kättesaadav meili teel ja tagab pideva tehnilise edasiminekuga ning esitab kliendile seisukorra ja probleemi käsitlemise uuendusi ja tegevuskava.</p> <p>Kõigi raskusastmega 1 intsidentide korral koostab täiustatud intsidendihalduse meeskonna liige koos kliendi, kontohalduri ja teiste kliendi kontomeeskonna liikmetega ka intsidendi käsitlemise ülevaate, mille eesmärk on ettevõtte tugevdamine ja edasiste töökatkestuste ja probleemide ennetamine. Kohtumisel annab täiustatud intsidendihalduse meeskonnaliige ülevaate intsidentidele reageerimisest, sealhulgas edusammudest ja valdkondadest, mis vajavad täiustamist. Koos kliendi kontohalduriga (CSAM) töötab ta välja soovitud probleemide kõrvaldamiseks, et ennetavalt</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Teenus	Plaanimine
<p>vähendada tulevasi juhtumeid ning tugevdada kliendi lahenduse stabiilsust ja vastupidavust.</p> <p>Algpõhjuse analüüs (RCA) on saadaval teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu. RCA ei ole kuulu ühtse täiustatud reageerimise sisse, kuid kontohaldur või täiustatud intsidendihalduse meeskonna liikmed saavad taotleda selle osutamist intsidendi ajal. Täiustatud intsidendihalduse meeskonna liige teavitab klienti intsidendi ajal, kas mõjutatud Microsofti tehnoloogia jaoks on võimalik teostada RCA ja kas RCA teostamine toob kaasa lisatasu. Ta teeb koostööd kliendi kontohalduriga RCA algatamiseks, kui see on võimalik ja kui klient seda enne intsidendi sulgemist selgesõnaliselt taotleb. Klient vastutab koostöö eest Microsofti meeskonnaga algpõhjuse analüüsiks (RCA) vajalike materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi, esitamisel.</p> <p>Selleks, et tagada, et kliendi täiustatud intsidendihalduse meeskonnal on põhiteadmised kliendi eesmärkidest ja keskkonnast, peab klient lepinguperioodi esimese 60 jooksul andma vajalikud dokumendid ja osalema kasutuselevõtuga seotud tegevustes.</p> <p>Pange tähele, et need ressursid tegutsevad kaugteenusena. Täiustatud intsidendihalduse teenust osutatakse inglise, hiina ja jaapani keeles. Selle pakumise raames ei saa osutada täiustatud intsidendihalduse teenust, mille ressursside kasutamisel on regionaalsed piirangud, nõutakse kodakondsust või luba teenuse osutamiseks.</p> <p>UER-i reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme kliendi Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid vajaduse korral. Selles sisalduvad vajaduse järgi reaktiivsed teenused praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole kliendi töökäsil teisiti märgitud. Kogu reaktiivset tuge osutatakse kaugteenusena.</p> <p>Lisaks vajaduspõhiste reaktiivsetele teenustele antakse täiustatud intsidendihalduse meeskonnale ja CSAM-ile ettenähtud arv tunde reaktiivse toe halduseks ja teenuste osutamise halduseks, kasutuselevõtu tegevusteks, kord kvartalis toimuvateks koosolekuteks täiustatud intsidendihalduse meeskonna liikmega ning raskusastmega 1 intsidentidele järgnevateks ülevaadeteks. Täiendavad või sagedasemad koosolekud on saadaval nõudmisel ning Microsofti eelneval nõusolekul ja ressursside olemasolul siis,</p>	

Teenus	Plaanimine
<p>kui ostate juurde tunde lisaks nendele, mis on teie täiustatud intsidendihalduse meeskonnale ja kontohaldurile ette nähtud reaktiivse toe halduseks ja teenuste osutamise halduseks.</p> <p>Kui kliendil on koondtugiteenuste osutamise leping mitme riigi jaoks, tuleb UER osta ainult hosti asukohariigi jaoks. Reaktiivse täiustatud lahendusena võidakse kõiki UER-i teenuseid pakkuda kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha. Edu- ja teenuse osutamise halduse tunnid määrab host ja neid haldab hosti kontohaldur.</p> <p><b>* Vaadake lisateavet „Ühtne täiustatud reageerimise intsidentide raskusastmete tabelist“ lisas A.</b></p>	
<p><b>• Kiire reageerimine:</b></p> <p>kiire reageerimine pakub kliendi Microsoft Azure'i komponentidele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad intsidendid tehnilistele ekspertidele ja pakkudes vajaduse järgi pilveteenuse operatsioonide meeskondade kaasamist. Kiire reageerimise teenuste saamiseks kliendi Microsoft Azure'i komponentide jaoks peab klient esitama intsidenti asjakohase pilveteenuste portaali kaudu. Kliendi probleemide lahendamise toe päringud suunatakse otse kiire reageerimise tehnikute meeskonnale, kellel on teadmised ja oskused pilveteenuste valdkonnas. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsidendid kiire reageerimise meeskonna esmaseks vastutuseks 24 x 7 x 365. Kliendi Azure'i komponentide probleemide lahendamise toe reageerimisaeg on esitatud alljärgnevas tabelis. Need ajad on ülimalislikud kõigi eeldatavate põhipakettide tugiteenuste reageerimisaegade suhtes. Kiire reageerimine ei kata tooteid Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base for M365 või Microsoft Mesh.</p> <p>Kiire reageerimise ostmise võimalus sõltub ressursside kättesaadavusest. Palun küsige saadavuse kohta kliendi kontohaldurilt.</p> <p><b>* Vaadake lisateavet „Kiire reageerimise intsidentide raskusastmete tabelist“ lisas A.</b></p>	+
<p><b>• Microsoft Azure'i sündmusehaldus (AEM)</b></p> <p>Microsoft Azure'i sündmusehaldus (AEM) pakub klientidele täiustatud tuge nende kriitiliste planeeritud ärisündmuste ajal. AEM-i meeskond pakub ennetavat ja reageerivat tuge, et tagada teie ürituse sujuv kulgemine.</p> <p>Eelsündmuste osana hindab AEM teie lahendust ja tutvub sellega ise, tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad</p>	+

Teenus	Plaanimine
<p>töövõimeaega ja stabiilsust, ning teostab Azure'i platvormil jõudluse ja vastupidavuse läbivaatuseid. AEM hindab sündmuseelset hindamisperioodil kliendi lahendust ja teavitab klienti tuvastatud riskidest kirjalikult. Määratletud sündmuse vältel on AEM-i meeskond ööpäevaringselt kättesaadav, et pakkuda tuge.</p> <p>Me käsitleme skoobis olevat kriitilist ärisündmust ajapunktina, kus kliendi oodatav tegevus toob kliendile kaasa olulise riski või mõju. Selliste sündmuste puhul on nõutav kõrgem teenuse kättesaadavuse ja toimivustase. Sellisteks sündmusteks on näiteks olemasoleva lahenduse prognoositav suur koormus, uue funktsiooni juurutamine olemasolevas Azure'i lahenduses, uue lahenduse juurutamine Azure'is ja kohapealse lahenduse või muu pilveteenuse pakkuja lahenduse migreerimine Azure'i.</p> <p>AEM toetab klientide kriitilisi ärisündmusi, mis kasutavad Microsoft Azure'i peamisi teenuseid. Azure'i lahendus on määratletud Azure'i tellimusena, millel on järjepidevad konfiguratsioonimustrid ja otsesed sõltuvused teenuste vahel, mis kõik täidavad ühte ärieesmärki. Iga sündmus hõlmab ühte kliendi Azure'i lahendust. Azure'i lahendused piiritletakse enne sündmuse toimumist. Kui kliendi kriitiline ärisündmus hõlmab rohkem kui ühte Azure'i lahendust, võib olla vajalik soetada lisasündmusi. AEM jätab endale õiguse hinnata kliendi keskkonda moodustavate töökoormuste keerukust ja hulka, tagades sellega kohandatud lähenemisviisi toetusele ja hindamisele.</p> <p>Kriitilised ärisündmused võivad saada kuni viis (5) kalendripäeva järjestikust sündmuse katet. Kui eeldatav nõudlus on pikem kui viis (5) järjestikust kalendripäeva, võivad kliendid soovi korral osta nii palju kriitilisi ärisündmusi, kui on vaja järjestikuseks toimumiseks ja kogu sündmuse kestuse katmiseks.</p> <p>Azure'i sündmusehaldus (AEM) sõltub ressursside kättesaadavusest. Tuge ei osutata, erandiks on eelnevalt plaanitud kriitilised ärisündmused, mis on kirjalikult kinnitatud vähemalt kuus kalendrinädalat enne sündmuse algust, või Microsofti nõusolek. Kui Microsoft valib sündmuse aktsepteerimise vähema etteteatamisajaga, võib ta omal äranägemisel vähendada sündmuseelse hindamise ulatust. AEM tühistatakse, kui klient ei suuda AEM-i teenuse osutamise ajal tagada piisavaid ressursse või vajalikul määral reageerida. Palun küsige saadavuse kohta oma kontohaldurilt.</p> <p>AEM on kättesaadav ainult klientidele, kellel on lahendused Azure'i avalikus pilveteenuses. AEM ei ole kättesaadav klientidele, kes kasutavad Azure'i riigiasutuste või riigikohast pilvekeskkonda. AEM-i</p>	

Teenus	Plaanimine
<p>tugi ei saa täita ühtegi spetsiaalset juurdepääsupiirangut, et pakkuda teenust ainult kodanikeühenduse toetust pakkuva riigi kodanikele või seal asuvatele isikutele. AEM-i teenust osutatakse üksnes inglise keeles, tugiteenuseid ei pakuta kohalikus keeles.</p> <p><b>* Vaadake lisateavet „Azure’i sündmusehalduse intsidentide raskusastmete tabelist“ lisas A.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Office 365 tehnomeeskonna otseabi:</b></li> </ul> <p>pakub täiustatud tugiteenuseid teie Microsoft Office 365 tootmiskeskonna rentniku või rentnike peamistele töökoormustele. See teenus sisaldab eelisjärjekorras juurdepääsu Office 365 tehnikameeskonnale.</p> <p>See teenus on saadaval loetletud rentniku või rentnike jaoks lisatasu eest ning on defineeritud kliendi töökäsus viidatud lisas.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arendaja tugi:</b></li> </ul> <p>arendaja tugi pakub Microsofti platvormidel rakendusi loovatele, juurutavatele ja toetavatele arendajatele tehnilist tuge, mis põhineb põhjalikel teadmistel tootest ja pilvest ning seda rakenduse arenduse kogu elutsükli jooksul.</p> <p>Teenus pakub igakülgset tuge, aidates klientidel kiirendada oma digitaalset innovatsiooni, pilve kasutuselevõtmist ja arendajate valmisolekut. Pakutavad juhised aitavad kiirendada arendajate töökiirust ja ühtlustada DevSecOps-i meetodeid uusimate tööriistade ja tehnikate abil, moderniseerida rakendusi tõhususe parandamiseks ja äripotentsiaali suurendamiseks ning toetada arendusmeeskondi kogu nende pilve kasutuselevõtu teekonnal tervikliku eduplaani abil.</p> <p>Arendaja tugi on saadaval lisatasu eest.</p>	+7
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GitHubi tehnomeeskonna otseabi:</b></li> </ul> <p>annab klientidele eelisjuurdepääsu neile määratud GitHubi tugiteenuste meeskonnale ja nimeliselt määratud GitHubi töökindlust tagavale kliendiinsenerile (CRE). Lisaks hõlmab teenus kvartali ülevaateid, mis pakuvad süsteemi seisundi kontrollidel ja pileтите analüüsil põhinevaid ennetavaid juhiseid.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus (SfMC):</b></li> </ul> <p>pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest ja võrguteenustest koostatud komplektile, mis kuulub teie töökäsus määratletud ülitähtsasse äri lahendusse. Teenus pakub tugiteenuste kohandatud programmi, on saadaval lisatasu eest ja on määratletud teie töökäsus viidatud lisas.</p>	+

Teenus	Plaanimine
<p>SfMC teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv koondtugiteenuste leping. Kui teie koondtugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse SfMC teenuste tugi samal kuupäeval.</p>	
<p>• <b>Azure'i tehnomeeskonna otseabi (AED):</b></p> <p><b>Katte ülevaade ja ulatus</b></p> <p>Azure'i tehnomeeskonna otseabi (AED) pakub täiustatud tugiteenust kliendi Microsoft Azure'i töökeskkonnale, sealhulgas prioriteetset juurdepääsu otse Azure'i teenuste tehnomeeskonnale.</p> <p>AED eesmärk on lühendada kliendi tellitud Azure'i teenuste tasuvusaega sellega, et AED meeskond toob kaasa tugevad tehnilised oskused, süvateadmised kliendi kohta ja suutlikkuse Azure'i tehnilise põhiorganisatsiooni kaasamiseks. See võimaldab AED-l tehnilistes küsimustes kliendi eest seista ning jagada kliendi jaoks kohandatud kogemusi tehnilistele ärivajadustele paremaks vastamiseks.</p> <p>Täiustatud tugiteenus on kättesaadav ainult kõigile klientidele, kellel on kehtiva litsentsiga kaubanduslikult saadavad ja üldiselt kättesaadavad Microsoft Azure'i tooted ning töökäsu lisas A toodud pilveteenuste tellimused, mille klient või kliendi sidusettevõtte on ostnud i) lisas A näidatud litsentsiregistreeringute ja -lepingute kohaselt ja ii) selle töökäsu kehtivuse ajal. Tooted ja tellimused (edaspidi „registreeritud tellimused“) ei hõlma neid, mille on ostnud osapool, kes ei ole toe alguskuupäeval olnud kliendi sidusettevõtte.</p> <p>Microsofti koondtugiteenuste tasude aluseks selle täiustatud tugiteenuse eest on astmeline hinnastruktuur, muu hulgas kliendi kehtiva litsentsiga ning kaubanduslikult saadavate ja üldiselt saadavate Microsoft Azure'i toodete ning Azure'i pilveteenuste tellimuste koguväärtus igal aastal, mis on määratletud töökäsu lisas A (ühiselt „eeldatavad tootekulud“), mille alusel arvutatakse Azure'i tehnomeeskonna otseabi hõlmava Microsofti koondtugiteenuse tasud kliendi töökäsu kirjeldatud toe perioodi jaoks.</p> <p>Kui kliendi eeldatavad tootekulud lepingu täitmise ajal on USD 60 000 000 (kuuskümmend miljonit USA dollarit) või rohkem, või kui klient valib töökäsus toodud laiendatud teenuse miinimumhinna, on kliendil (edaspidi „laiendatud teenuse klient“) lepinguperioodi jooksul õigus kasutada kõiki jaotistes „Kõigile AED klientidele ettenähtud funktsioonid“ ja „Laiendatud võimalused“ toodud teenuseid. Kõigil teistel klientidel on õigus kasutada ainult jaotises „Kõigile AED klientidele ettenähtud funktsioonid“ toodud teenuseid.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Teenus	Plaanimine
<p><b>Kasutuselevõtt ja hõlmatud tooted</b></p> <p>AED töötab töökäsu esimese kuuekümne (60) päeva jooksul koos kliendiga kliendi registreeritud tellimuste kasutusele võtmiseks. Esimese kuuekümne päeva tegevused on piiratud teadmiste kogumisega kliendi ärivajaduste ja tehniliste vajaduste kohta ning nende kasutuselevõtmisega. Selleks et AED meeskond saaks hankida teadmisi kliendi eesmärkide, äritegevuse, projektide ja keskkonna kohta, peab klient lepinguperioodi esimese kuuekümne (60) päeva jooksul andma vajalikud dokumendid ja osalema kasutuselevõtuga seotud tegevustes.</p> <p>Täiustatud tugiteenuse ulatusse ei kuulu muu hulgas US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või Billing &amp; Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh või Universal Print.</p> <p><b>Reaktiivsed stsenaariumid</b></p> <p>Reaktiivsete stsenaariumide korral tuleks päringud algatada toejuhtumi kaudu, kasutades tuge probleemide lahendamiseks („PRS“), nagu on näidatud kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjelduses. Pange tähele, et kehtivad standardsed oodatavad reaktsiooniajad. Vajadusel prioriseeritakse toejuhtumid spetsialiseeritud meeskondadelt lisatõe saamiseks.</p> <p>AED järgib intsidentide raskusastme määratlusi, algset eeldatavat reageerimisaega ja esitamisnõudeid, mida on kirjeldatud kliendi töökäsus. Algselt reageerivad Azure'i intsidentidele Azure'i kiire reageerimise teenuse tugitehnikud, nagu on näidatud kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjelduses.</p> <p>Need tugitehnikud hindavad ja otsustavad, kas ainult kliendi registreeritud tellimusi mõjutava intsidendi lahendamiseks läheb vaja täiendavaid tehnilisi ressursse, ja kui see on vajalik, kaasatakse viivitamatuks abi osutamiseks intsidendi korral probleemi käsitlemisse AED ja muude asjakohaste teenuste tehnomeeskonnad tootegrupi piires.</p> <p><b>Kõigile AED klientidele ettenähtud funktsioonid</b></p> <p><b>Tehnomeeskonna otseabi liides:</b> nende teenuste eesmärk on kliendi tungivate vajaduste lahendamise eest seismise hõlbustamine tehnomeeskonnas paranduste prioriseerimiseks ning kasutuselevõtu kiirendamiseks.</p>	



Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Advokaat Azure'i tehnomeeskonnas</u>. Registreeritud tellimuste raames olevate projektide positiivsete tulemuste saavutamiseks kaasab AED kliendi pilveteenuste meeskonna, kes saab aru, milline on nende mõju Azure'i klientide blokeeringute tühistamisel ja paranduste kiiremal rakendamisel.</li> <li>○ <u>Tehnomeeskonna juhitav kriisihaldus</u>. Kui Azure'i kiire reageerimise teenuse tugitehnikud on intsidendi lahendamisse kaasanud AED, võtab AED olukorra kiiremaks parandamiseks partneriks Azure'i teenuste meeskonnad, et oleks võimalik sisuexpertide kaasamine ning ööpäevaringset kättesaadavust tagav ajakohane kriisikommunikatsioon ja -haldus. Azure'i kiire reageerimise teenuse tugitehnikud võivad Azure'i kiire reageerimise teenuse lepingu ulatuses olevate intsidentide lahendamisse kaasata AED.</li> <li>○ <u>Probleemilahenduse kooskõlastamine</u>. AED töötab koos kliendi ja Azure'i teenuse meeskondadega, et välistada kriitiliste kliendiintsidentide kordumist sihitud parandusvahenditega, mis suurendavad kliendi taristu vastupidavust ja Azure'i platvormi stabiilsust suletud kontuuri kogemuse saamiseks. AED laiendab juurpõhjuste otsingu (RCA) teenust, mida on kirjeldatud kliendi töökäsu viidatud teenuse kirjelduses. Kui seitsme (7) kalendripäeva jooksul pärast intsidendi sulgemist esitatakse selgesõnaline taotlus, analüüsib AED struktuurselt üksikintsidendi või seotud probleemide seeria võimalikke põhjusi, piirdudes kliendi toodete ja pilveteenuste tellimustega, mis ei mõjuta teisi kliente. Klient vastutab koostöö eest Microsofti meeskonnaga materjalide, näiteks logifailide, võrgutegevuse jälgede või muu diagnostilise väljundi esitamisel. RCA on saadavad ainult nõudepõhiselt kliendile määratud AED tehniku kaudu tootmist mõjutavate intsidentide korral. RCA teenust osutatakse kümne (10) tööpäeva jooksul alates taotluse saamisest või intsidendi lahendamisest sõltuvalt sellest, kumb saabub hiljem.</li> </ul> <p><b>Äritulemuste kiirendamine:</b> need tegevused aitavad saavutada kliendi ärieesmärke kogu Azure'i ökosüsteemis, kiirendades kliendi väärtuste realiseerimist investeringute tootluse (ROI) suurendamise kaudu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Teenuste ennetava parandamise kavade koostamine</u>. AED töötab koos kliendiga tema praeguste väljakutsete lahendamiseks ja analüüsib esilekerkivaid suundumusi, olles partnerluses Azure'i teenuse meeskondadega. Analüüs võib</li> </ul>	

Teenus	Plaanimine
<p>keskenduda mitmesugustele valdkondadele, sealhulgas kliendi lahenduste vastupidavusele, turvalisusele, jõudlusele või kulude optimeerimisele ning võib kaasa tuua soovitud, mida klient peaks juurutama. Analüüsi tähelepanu keskpunktist sõltuvalt võib see hõlmata ka tegevusi, nagu intsidentide õppused, taristuriskide vähendamist ja toodangu eelse testimise tuge. Kaheteistkümneme kuu jooksul võib taotleda kahe (2) teenuste parandamise kava (SIP) koostamist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Kliendi kriitiliste projektide tugi.</u> Kõigi registreeritud tellimuste väärtuste realiseerimise kiirendamiseks võtab AED partneriks Microsofti kliendile määratud teised rollid ja Azure'i tehnomeeskonnad ning tagab kliendi kriitiliste projektide kavakohase käivitamise, tehes tööd Azure'i asjakohaste sisuexpertide kaasamise kiirendamiseks, tehniliste blokkide eemaldamiseks, kui see on võimalik, ja leevenduse kiiremaks saavutamiseks intsidentide lahendamisse kaasamisega.</li> <li>○ <u>Tegutsemist võimaldavate ülevaadete koostamine ning kliendiga seotud teadmiste ja oskuste süvendamine Azure'i teenusemeeskondade seas.</u> Kõigi registreeritud tellimuste korral harib AED Azure'i tugiteenuste meeskondi kliendi äri vajaduste ja tehniliste vajaduste osas, et võimaldada kohandatud kogemust, mille eesmärk on ärinõuetele vastamine, intsidentide kiirem leevendamine ja Azure'i tugiteenustega seotud üldmulje parandamine kliendil.</li> <li>○ <u>Kliendipoolne nõustamine.</u> Microsoft pakub kliendi organisatsioonile mitme suhtluskanali kaudu võimalust teabe esitamiseks Azure'i funktsioonide ja teenuste arengu kohta. Saadud teave esitatakse otse Microsofti teenuste tehnomeeskonna juhtidele. Azure'i kliendikogemuse (CXP) meeskond koordineerib teabe esitamise võimalusi. Pärast AED teenuse aktiveerimist astub CXP meeskond suhtluskanalite väljaselgitamiseks dialoogi kliendiga talle määratud kontohalduri kaudu.</li> </ul> <p><b>Laiendatud võimalused:</b> need teenused on piiratud ülaltoodud määratlusele vastavate laiendatud võimalustega klientidega. Nende võimaluste kasutamise õigus on ainult sellele määratlusele vastavatel klientidel, kellel on vastav märgus kliendi töökäsus.</p>	

Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Platvormi jälgimine</u>: AED kaasab monitoride konfigureerimiseks võimsusega, jõudlusega (nt latentsusega), ühenduvusega (nt autoriseerimisvigadega) või kättesaadavusega seotud konkreetsed läviväärtused, mis põhinevad teadmistel kliendi Azure'i jalajälje kohta ja rohkem kui 20 Azure'i teenusest pärinevatel sisemistel telemeetriaandmetel. Mõned Azure'i teenused võib välja arvata: kasutuselevõtu ajal võib klient kontohaldurilt (CSAM) või AED meeskonnalt nõuda kaetud teenuste loendit. AED katab kuni seitse (7) mõlemal poolel kokku lepitud jälgimisstsenaariumi, mis on määratletud konkreetseid tegevusi toetavate Azure'i ressursside kogumina. Monitorid ja ettenähtud läviväärtused põhinevad Microsoft Azure'i konfidentsiaalsel telemeetrial ja neid ei tohi kliendiga jagada ega avalikustada. Need stsenaariumid määratletakse AED kuuekümnepäevase kasutuselevõtuperioodi jooksul. Klient peab täiel määral osalema määratlemisel ja esitama kõik nõutavad materjalid. Monitorid on testimisvalmis 30 päeva jooksul pärast kasutuselevõtuperioodi lõppu. Kui monitoride testimine on lõpule viidud ja Microsoft annab kliendile teada, et monitorid on aktiivsed, tagab AED kõigile rakendunud monitoridele ööpäevaringse reageerimise ja prioriseerimise, mis põhineb lävel, mille Microsoft on määranud kaasneva tehnomeeskonna juhitava kriisihalduse teenuse kaudu, mis on määratletud ülalpool. Kui klient pole probleemide lahendamise toe (PRS) kaudu loonud toejuhtumit vastavalt kliendi töökäsus viidatud teenuse kirjeldusele, mis on seotud tuvastatud probleemiga, siis nõuab AED meeskond leevendusmeetmete hõlbustamiseks kliendilt toejuhtumi loomist.</li> <li>○ <u>Platvormi seisakute käsitlemine</u>: Azure'i väljakuulutatud seisakute ajal, mis on määratletud paljusid kliente mõjutava seisakuna, millest teavitatakse Azure'i portaalis, suhtleb AED kohandatud viisil eelnevalt määratud kliendikontaktidega, hoiab neid olukorraga kursis ning edastab üksikasjad seisaku mõju kohta, kui need muutuvad kättesaadavaks. Kliendi nõudmisel töötab AED koos kliendiga välja oma leevendusmeetmed, näiteks ümberlülitamise teistsugusele käideldavusklassile, kui see on asjakohane.</li> <li>○ <u>Kliendi tundmisel põhinev tehnomeeskonna kriisihalduse üldine tugi</u>: tagatakse üldine, kliendi järgi kohandatud ning</li> </ul>	

Teenus	Plaanimine
<p>ülalolevas jaotises määratletud „Tehnomeeskonna kriisihalduse“ teenuselaiendatud kate, mis võimaldab osutada paremini kohandatud ja järjepidevat teenust väljaspool põhitööaega. Täiustatud kogemust saab kohastel juhtudel laiendada ka muudele teenustele. „Klienditundmine“ on määratletud kliendi ettevõtluskonteksti ja -keskkonna teadmisenä, mille eesmärk on intsidentide kiirem leevendamine ja Azure'i toega seotud üldise kliendikogemuse parandamine.</p> <p><b>Eeltingimused ja eeldused</b></p> <p>Lisaks eeltingimustele ja eeldustele, mis on toodud kliendi töökäsus, põhineb selles lisas nimetatud teenuste osutamine Microsofti poolt järgmistel eeltingimustel ja eeldustel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsofti AED teenuste jõudlus sõltub kliendi koostööst, aktiivsest osalemisest ja ettenähtud kohustuste õigeaegsest täitmisest.</li> <li>○ Klient järgib kogu selle lisa kehtivusaja jooksul Microsofti suurettevõtte tugiteenuste kehtivat kava ja Azure'i kiire reageerimise teenuse lepingut.</li> </ul> <p><b>Teenuse funktsioonid ja osutamine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kõik teenused on saadaval ainult inglise keeles.</li> <li>○ Kui kirjalikult pole kokku lepitud teisiti, osutatakse teenust kaugteenusena. Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole ette makstud, esitab Microsoft kliendile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.</li> </ul> <p><b>Teenuse piirangud ja erandid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kui intsident pole piiratud kliendi organisatsiooniga ja mõjutab suuremat osa Azure'i keskkonnast, siis ei suuda teenuse tehnomeeskonna ressursid teenuse taastamist prioriseerida.</li> <li>○ AED kate ei laiene ühelegi asutusesisesele tehnoloogiale, kasutajate seadmetele, Microsofti klienttarkvarale ega tuvastus- ja autentimistehnoloogiale.</li> </ul> <p><b>Teenuse nõuetele vastavus ja ulatus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kliendi õigus lisas kirjeldatud AED teenuste saamiseks sõltub töökäsus ja selles lisas toodud tingimustele vastavusest.</li> <li>○ AED teenused on mõeldud toetamaks registreeritud tellimuste kasutamist kliendi poolt. Microsoft pakub neid teenuseid ainult kliendi sisemiste ärieesmärkide saavutamiseks. Microsoft ei paku neid teenuseid kliendi klientidele.</li> </ul>	

Teenus	Plaanimine
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Me ei paku tuge ühegi mitte-Microsofti koodile ega ühelegi koodile, mida on kohandanud Microsoft, klient või kolmandast isikust müüja.</li> </ul> <p><b>*Lisas B olevas tabelis on esitatud eri klienditüüpide funktsioonid ja tasud.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Microsofti reageerimine küberturbeintsidentidele (MSCIR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsofti reageerimine küberturbeintsidentidele („MSCIR“): tagab üldise uurimise ja juhendamise, mis aitab hinnata küberründe ulatust, suurendada vastupidavust ja kaitsta võimalike küberrünnete eest. Need teenused aitavad vähendada sihitud küberrünnete riski ja paremini leevendada turbekriisist tingitud kahjusid. MSCIR teenus tuleb seotada olemasoleva koondtugiteenuste lepingu lisana, kuna see ei ole osa suurettevõtte koondtugiteenuste põhipaketist. Intsidendi toimumise ajal teeb Microsoft kliendiga koostööd, et määratleda konkreetne ulatus küberründe käsitlemiseks ja juhtimiseks. Teatud tungivate asjaolude ilmnemisel võib klient nõuda Microsoftilt MSCIR teenuse pakkumise alustamist ja teda selleks volitada enne ostmist või MSCIR teenuse ulatuse määratlemist („MSCIR-i leping“). Kui klient volitab Microsofti alustama töid enne MSCIR-i lepingu allkirjastamist, siis olenemata mis tahes vastupidistest nõuetest on klient nõus, et (a) ta sooritab kõik toimingud, mis on mõistlikul määral vajalikud MSCIR-i lepingu täitmiseks, võimalikult kiiresti; (b) ta nõustub täiel määral tasuma enne MSCIR-i lepingu sõlmimist osutatud teenuste eest vastavalt Microsofti esitatud arvele; ja (c) enne lepingu allkirjastamist ei vastuta Microsoft autoriseeritud töödega seotud tegevuste või tegevusetuse eest ja klient kannab kõik seotud riskid. MSCIR teenuse lepingutega seotud lisateave (nt hinnakiri ja tööde ulatus) või ennetavate pakkumiste kohta käiv teave on saadaval kliendi edu kontohalduri (CSAM) kaudu.</li> </ul> </li> </ul>	+

+ - *Ostetav lisateenus.*

+<sup>1</sup> - *Piiratud maksimaalse koguseni ostetav täiendav teenus.*

## 2.5 Mitme riigi tugiteenused

Mitme riigi tugiteenuste ülevaade

Meie mitme riigi tugiteenused pakuvad abi erinevates tugiteenuste asukohtades, nagu on kirjeldatud teie vastavas(te)s töökäsus/töökäskudes. Järgnevalt on esitatud mitut riiki hõlmava toetuse struktuuri jaotus.

- **Host:** see viitab sellele tugiteenuse asukohale, kus te olete oma töökäsu kaudu koondtugiteenustega liitunud.
- **Alla kuuluvad üksused:** See on teie töökäsus määratletud tugiteenuse asukoht, mis on sõltumatu hosti asukohast ja kus teil on õigus saada Microsoft suuretevõtte koondtugiteenuse teenuseid, vastavalt teie poolt selle asukoha jaoks ostetud teenustele.

## Ostmine

See dokument toob välja saadaolevad mitme riigi tugiteenuseid. Konkreetsed teenused ja nende kogused (kui asjakohane) on üksikasjalikult loetletud seotud töökäsu tugiteenuste asukoha kaupa.

Siin kirjeldatud teenuseid võib osutada teie määratud tugiteenuste asukohas/asukohtades vastavalt hosti töökäsu ja vajaduse korral hosti poolt määratud asukohale. See on osa teie lepingust Microsofti suurettevõtte koondtugiteenustega koos järgmiste muudatustega.

- **Põhipaketi teenused:** kui pole just teisiti toodud, on põhipaketi teenused (märgitud tingmäärgiga „✓“) saadaval teie nimetatud tugiteenuste asukohtadele või neile tugiteenuste asukohtadele, millele on host teenuseid hosti töökäsu jaotanud.
- **Reaktiivsed teenused:** neid teenuseid võidakse pakkuda kaugteenusena nii hosti asukohas kui ka väljaspool seda.

Saadavaolevad lisateenused (märgitud tugitabelites sümboliga „+“) on järgmised.

- **Ennetavad teenused:**
  - võimalik, et teile pakutakse ennetavaid teenuseid ja nende kogused loetletakse teie töökäsu ning need on saadaval teie töökäsu nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.
  - Maksueranditega asukohtades osutatavad ennetavad teenused tuuakse välja vastava lepingu põhjal koostatud töökäsu.
  - **Kasutajatoe tehnoloogianõustaja (STA):** STA teenused on saadaval teie töökäsu nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.
- **Hooldusteenused – algpõhjuste otsing:** ostetud teenused on saadaval nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de) personalile.
- **Täiustatud lahendused:** kõiki täiustatud lahendusi võib osta kasutamiseks hosti või selle alla kuuluva(te)s tugiteenuste asukoh(t)a(de)s, kui need on saadaval. Kehtida võivad muud piirangud.
- **Muud soetatud tugiteenused:** Need on saadaval teie töökäsu nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.

## Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused

Lisaks tingimustele ja sätetele, mis on toodud selles dokumendis ja teie töökäsu, põhineb meiepoolne teenuste osutamine järgmistel eeltingimustel ja eeldustel.

- **Kaugteenusena pakutavad ennetavad teenused:** võime lubada töötajatel, kes ei tööta teie tugiteenuste asukohtades, osaleda ennetavates kaugteenustes, mis on ostetud hostile või selle alla kuuluvale tugiteenuste asukohale ning täpsustatud töökäsu. Microsoft jätab endale õiguse sellist osalemist lubada.
- **Ennetavate krediitide vahetamine:** ennetavaid krediite saab vahetada ainult hosti ja selle alla kuuluvate tugiteenuste asukohtade vahel, mis on loetletud teie töökäsu, pidades kinni järgmistest eranditest. Kõikide vahetuste puhul kehtivad vastavates tugiteenuste asukohtades parajasti kehtivad valuutakursid ja ennetavate krediitide hinnad. Praeguseid hindu saate küsida oma Microsofti esindajalt. Kõik vahetused, mille puhul oleks tulemuseks murdosalised ennetavad krediidid, ümardatakse lähima täisarvuni. Ennetavaid krediite ei saa vahetada erandriikidega.
- **Maksukohustused:** klient vastutab ainsana mis tahes maksukohustuste eest, mis võivad tekkida ostetud tugiteenuste levitamise või vahetamisega hosti ja selle alla kuuluva(te) tugiteenuste asukoh(t)a(de) vahel.
- **Teenuse muudatused või vahetamised:** kõik töökäsu kehtivuse ajal tehtud teenuste muudatused või vahetamised võivad nõuda kirjalikke kokkuleppeid.

- **Ühtne arveldussüsteem ja arvete eraldamine:** need funktsioonid on mõeldud klientidele suurema paindlikkuse ja mugavuse pakkumiseks ning tehingute paremaks kontrollimiseks. Meie ühtne arveldussüsteem suurendab arvete esitamise ja maksustamise protsessi tõhusust ja täpsust. Samas võimaldab meie arvete eraldamise funktsioon jagada tehingud mitmeks arveks erinevate kriteeriumide, näiteks tootetüübi, tarnekuuäeva või kliendi asukoha alusel.

## 2.6 Lisatingimused

### Koondtugiteenuste eeltingimused ja eeldused

Koondtugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- **Põhipaketi reaktiivsed teenused:** neid teenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsu nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- **Teenuste keel:** reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie emakeeles. Kõiki teisi teenuseid osutatakse ka Microsofti teenuste pakkumise asukohas räägitavas keeles või inglise keeles, kui me pole kirjalikult teisiti kokku leppinud.
- **Toetatud tooted:** pakume tuge kõigile kaubandusvõrgus müüdavatele ja üldsusele saadaolevatele Microsofti tarkvara- ning võrguteenuste toodetele, mille olete ostnud. Seda vastavalt litsentsidele, lepingutele ja/või arvelduskonto ID-le, mis on toodud teie töökäsu lisas A ning nimetatud tootetingimustes, mida avaldab Microsoft aeg-ajalt.
- **Katseprojektid, eel- ja beetaversioonitooted:** tugiteenused võivad aeg-ajalt sisaldada eel-, beeta- või muid katseprojekti teenuste pakkumisi, mida Microsoft pakub vabatahtliku hindamise eesmärgil (igaüks neist on „katseprojekt“). Katseprojektides osalemine on vabatahtlik ja seda pakutakse teile vastavalt Microsofti tootetingimustes sisalduvatele teenuse Professional Services tingimustele, mis on juba teie lepingusse lisatud, ning vastavalt kõikidele katseprojektide suhtes kohaldatavatele lisatingimustele. Kõik katseprojektid ei ole kõigis asukohtades saadaval.
- **Teenuse kasutamine:** kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusajal.
- **Teenuste plaanimine:** teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
- **Kaugühendus:** teie nõudmisel võime pääseda teie süsteemile probleemide analüüsimiseks juurde kaugühendusega. Meie töötajad sisenevad vaid süsteemidesse, mille kasutamiseks olete andnud loa. Kaugühenduse kaudu abi saamiseks peate andma meile vastava juurdepääsuvõimaluse ja vajaliku varustuse.
- **Kliendiandmed:** mõned teenused võivad nõuda meilt teie kliendiandmete salvestamist, töötlemist ja nendele juurdepääsemist. Kui me seda teeme, siis kasutame Microsofti heakskiidetud tehnoloogiaid, mis on kooskõlas meie andmekaitse eeskirjade ja protsessidega. Kui soovite, et kasutaksime Microsofti heakskiitmata tehnoloogiaid, mõistate ja nõustute, et vastutate ainuisikuliselt teie kliendiandmete terviklikkuse ja turvalisuse eest ning Microsoft ei vastuta Microsofti heakskiitmata tehnoloogiatega seonduva eest.
- **Tühistamispoliitika:** kui te nõuate eelnevalt ajastatud teenuse tühistamist, tuleb täieliku tagasimakse saamiseks (kui see on võimalik) teatada sellest vähemalt 14 päeva ette. Tühistamisest 6 kuni 13 päeva etteteatamine toob kaasa kulu, mis moodustab 50% teenuse hinnast. Tühistamisest 5 või vähem päeva etteteatamine toob kaasa kulu, mis võrdub nimetatud teenuse täishinnaga (100% hinnast).



- **Täiendavad teenused:** täiendavaid teenuseid ostes võime me pakkumise hõlbustamiseks nõuda edu- ja teenuste osutamise halduse lisamist. Kõik täiendavad teenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Lisateabe saamiseks pöörduge teenuse osutamise ressursi poole.
- **Teenuse vahetamine:** Kui tellisite üht tüüpi teenuse ja soovite vahetada selle teise vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- **Juurdepääs koodile:** nõustute, et ainuke mitte-Microsoftile kuuluv kood, mille juurdepääsu te meile annate, kuulub teile. Teenused võivad hõlmata teenuste projektitulemeid, nõuandeid ja juhtnööre, mis on seotud teie või Microsofti omanduses oleva koodiga või otsest muude tugiteenuste osutamist.
- **Reaktiivsed teenused:** reaktiivsete teenuste pakkumisel ei paku Microsoft mingisugust muud koodi peale näidiskoodi. Võtate enda kanda kõik riskid, mis on seotud Microsofti antud koodi toimimisega tugiteenuste osutamisel, ja vastutate osaliselt või täielikult koodi kogu testimise, kontrolli, kvaliteeditagamise, õigusaktide või standardite nõuetele vastavuse, hoolduse, juurutamise ja Microsofti antud koodiga seotud muude tavade eest tugiteenuste osutamisel Microsofti keskkonnas või ükskõik millises muus kasutuskeskkonnas.
- **Platvormi nõuded:** ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
- **Teenuse osutamine:** te ei tohi teenuseid oma klientidele edastada. Kui kohapealsed külastused on mõlemal pooltel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.
- **GitHubi tugiteenused:** neid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütaretevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi tugiteenustele GitHubi privaatsusavaldust ja GitHubi andmekaitse- ja turvalisuspoliitikat.
- **Kasutaja side:** te nõustute sellega, et me võime teie ettevõtte kasutajate kinnitatud ja aktiivsele meiliaadressile saata teavet toodete ja teenuste kohta turbevärskenduste, teabelehtede, blogide, turbejuhendite, teenuseteadete jmt dokumentide kujul. Teie kasutajatel saab olema asjakohane mehhanism sellistest teadetest loobumiseks.
- **Täiendavad eeltingimused ja eeldused:** neid võidakse sätestada vastavates lisades.

## 2.7 Teie kohustused

### Teie kohustused:

lisaks asjakohastes lisades sätestatud kohustustele on teil järgmised kohustused. Nõuete mittetäitmine võib põhjustada teenuse osutamise viivitusi.

- **Tugiteenuste administraator:** Te määrate nimelise tugiteenuste administraatori, kes juhib teie meeskonda ja haldab kõiki teie tugiteenuseid, kaasa arvatud ettevõttesiseseid protsesse, mis on seotud tugiteenuste intsidentide meile esitamisega.
- **Mitme riigi tugiteenused:** kui ostate mitme riigi tugiteenused, määrate oma hosti tugiteenuste asukoha jaoks määratud tugiteenuste administraatori. See isik juhib teie kohalikku meeskonda ja haldab kõiki kohalikke tugiteenuste tegevusi, sealhulgas sisemisi protsesse, mille abil esitatakse meile toeintsidentide taotlusi. Teil võib olla vaja määrata nimelised tugiteenuste administraatorid ka muudes tugiteenuste asukohtades.
- **Reaktiivse toe kontaktisikud:** saate vajadusel määrata nimelised reaktiivse toe kontaktisikud, kes esitavad Microsofti toe veebilehe või telefoni teel toe taotlusi. Ka teie pilvepõhiste teenuste administraatorid võivad asjakohaste toega seotud portaalide kaudu pilveteenuse toe taotlusi esitada.

- **Veebiteenuste toe taotlused:** pilvehaldurid peavad esitama veebiteenuste toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.
- **Teenusetaotluse esitamine:** teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivse toe kontaktisikutel olema põhiteadmised probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda. Nad aitavad Microsofti probleemituvastuse ja prioriseerimisega. Ühtlasi peaks vastavatel kontaktisikutel olema teadmised kehtiva toega Microsofti toodete ja teie Microsofti keskkonna kohta, et aidata lahendada süsteemiprobleeme ja aidata Microsoftil teenusetaotlusi analüüsida ning lahendada.
- **Probleemi määramine ja lahendamine:** teenusetaotluse esitamisel võidakse teie reaktiivse toe kontaktisikutel paluda probleem ise määrata ja lahendada, kui me seda palume. Need tegevused võivad hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
- **Teenuse plaanimine:** nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenustega.
- **Kontaktide uuendused:** nõustute teavitama meid teie töökäigus nimetatud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.
- **Andmete haldamine:** vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläänud või muudetud failide taastamise eest. Samuti peate võtma kasutusele vajalikud protseduurid, et kaitsta teie tarkvara ja andmeid lubamatu juurdepääsu eest.
- **Tagasiside:** kui võimalik, nõustute vastama kliendi rahuloluküsitlustele, mida me võime perioodiliselt teenuste kohta esitada.
- **Kulud:** nõustute tasuma teie töötajate või alltöövõtjate reisikulud ja muud kulud.
- **Täiendavad kohustused:** teie teenuse osutamise ressurss võib paluda teil täita muid kohustusi, mis on seotud teie ostetud teenusega.
- **Pilveteenused:** kasutades osana sellest toest pilveteenuseid, peab teil vastava võrguteenuse jaoks olema olemasolev tellimus või andmeplaan või te peate selle ostma.
- **Ennetavate teenuste taotlused:** nõustute esitama ennetavate teenuste ning täiustatud lahenduste taotlusi koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
- **Juurdepääs:** nõustute vajadusel pakkuma meie kohapealsete teenuste osutamise meeskonnale asjakohast telefoniühendust ja kiiret internetiühendust, lisaks juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.

## **Lisa A: Raskusastmete tabelid**

Käesolev lisa sisaldab mitmeid tabeleid, mis annavad visuaalse ülevaate intsidentide raskusastmetest ja -tasemetest. Pange tähele, et need tabelid on täiendavad ja on mõeldud täiendava ülevaate andmiseks intsidentide raskusastmete kohta. Neid tuleks kasutada koos põhitekstiga, et saada terviklik ülevaade teemast.

## Reaktiive tugi – intsidentide raskusastmete tüübid

Probleemide lahendamise toe jaoks vaadake allpool esitatud tabelis toodud raskusastmete olukordi:

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Raskusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtlus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu.</p> <p>Vajab viivitamatut tähelepanu</p>	<p>Azure'i komponendid<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</li> </ul> <p>Kõik muud tooted ja teenused</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</li> </ul> <p>Kriitiliste olukordade ressursid<sup>2</sup> määratud</p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi<sup>3</sup></p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt<sup>3</sup></p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p><b>Raskusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p> <p>Vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitilise situatsiooni järelvalve<sup>2</sup></p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi<sup>2</sup></p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt<sup>3</sup></p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p><b>Raskusaste B</b></p> <p>Keskmine ärimõju:</p> <p>teenuste mõõdukas kadu või degradeerumine, kuid tööd saab piiratud viisil jätkata</p> <p>Vajab tähelepanu tööpäeva vältel kahe tunni jooksul<sup>4</sup></p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine kahe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>4</sup></p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et Microsoft saaks probleemiga tegeleda</p> <p>Juurdepääs ja reageerimine muudatusehalduse eest vastutaja poolt tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Raskusaste C</b></p> <p>Väike ärimõju:</p> <p>töö saab olulisel määral jätkuda, teenused on vähesel määral häiritud või ei ole üldse häireid</p> <p>Vajab tähelepanu tööpäeva vältel nelja tunni jooksul<sup>4</sup></p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine nelja tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel<sup>4</sup></p>	<p>Juhtumi haldaja täpne kontaktteave</p> <p>Reageerimine 24 tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>

<sup>1</sup> Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kata komponente Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või Billing & Subscription Management.

<sup>2</sup> Kriitiliste olukordade ressursside ülesanne on aidata probleemid viivitamatult lahendada, kasutades intsidendi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

<sup>3</sup> Võime raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et me saaksime probleemi lahendamist jätkata.

<sup>4</sup> Tööpäev on tavaliselt kohaliku standardaja järgi 9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused. Teie riigis võib tööpäev sellest veidi erineda.

## Ühtne täiustatud reageerimine - intsidentide raskusastmete tüübid

Probleemide lahendamise toe jaoks vaadake allpool esitatud tabelis toodud raskusastmete olukordi:

Ühtse täiustatud reageerimise raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Raskusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtlus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu.</p> <p>Vajab viivitamatut tähelepanu</p>	<p>Azure'i komponendid<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</li> </ul> <p>Kõik muud tooted ja teenused</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini</li> </ul> <p>Intsidendi vanemhalduri<sup>2</sup> automaatne määramine</p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi<sup>3</sup></p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt<sup>3</sup></p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p><b>Raskusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 30 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 30 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Intsidendi vanemhalduri automaatne<sup>2</sup> määramine</p> <p>Pidev tegevus ööpäev läbi<sup>2</sup></p>	<p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt<sup>3</sup></p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>

<sup>1</sup> Kliendi Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kata tooteid US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh või Universal Print.

<sup>2</sup> Täiustatud intsidendihalduse ressursside ülesanne on aidata probleeme viivitamatult lahendada, kasutades intsidendi käsitlemist, eskaleerimist, ressursside määramist ja koordineerimist.

<sup>3</sup> Microsoft võib raskusastet alandada, kui te ei suuda pakkuda probleemi lahendamise katsete jaoks piisavaid ressursse ega reageeri piisavalt, et Microsoft saaks probleemi lahendamist jätkata.

## Kiire reageerimine – intsidentide raskusastmete tüübid

Probleemide lahendamise toe jaoks vaadake allpool esitatud tabelis toodud raskusastmete olukordi:

Kiire reageerimise raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Raskusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtlus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p> <p>Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele<sup>2</sup></p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti pilveteenuse tootemeeskonnad</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p>
<p><b>Raskusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	

<sup>1</sup> Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid Microsoftil probleemi lahendamisega jätkata, võib Microsoft 24x7 tegevuse taset alandada

<sup>2</sup> Kiire reageerimise probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise ja jaapani keeles.

## Azure'i sündmusehaldus – intsidendi raskusastmete tüübid

Azure'i pilvelahenduste puhul tuleks sündmuse ajal sellega seotud intsidendi teenusetaotlused registreerida Microsoft Azure'i portaalis, lisades AEM-i intsidendi kirjeldusse.

Raskusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Raskusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on maas: ettevõtetus on ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu</p> <p>Peamiste äriprotsesside kadu ja töö ei saa mõistlikult jätkuda</p> <p>Olukord vajab tähelepanu 15 minuti jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine 15 minuti jooksul või kiiremini ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti sees<sup>2</sup></p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs määratakse 30 minutiga või kiiremini.</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p>	<p>Meie taotlusel teavitatakse teie juhtkonda</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p> <p>Kiire juurdepääs ja reageerimine</p>
<p><b>Raskusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem on degradeerunud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Ligipääs Microsofti kogenud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt</p> <p>Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud intsidendi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta</p> <p>Vajadusel teavitatakse probleemist meie juhtkonda</p>	

<sup>1</sup> Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid teil probleemi lahendamise jätkata, võib Microsoft ööpäevaringse tegevuse taset alandada.

<sup>2</sup> AEM-i tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles.

Microsoft koostab sündmusejärgse kokkuvõtte kõigist intsidentidest, mis avati reaktiivse toe perioodil, ja tagab, et need intsidendid saavad lahendatud.



## Lisa B: Eduhaldusteenused

Käesolev lisa sisaldab mitmeid tabeleid, mis annavad visuaalse ülevaate eduhaldusteenuste alustaladest, toimingutest ja tulemustest.

### Eduhaldusteenused

- Eduhaldusteenused: sisalduvad teie lepingus, kui siin või teie töökäsus pole teisiti märgitud.
- Eduhaldusteenuseid osutatakse digitaalselt ja/või kontohaldurite poolt.
- Need ressursid võivad tegutseda kas kaugteenusena või teie asukohas ning teevad teiega tihedalt koostööd, et järgmisi toiminguid teostada.

Alustalad	Toimingud	Toimingu kirjeldus
<p><b>Lahenduse seisund:</b> eesmärk on aidata teil saada Microsofti pilvepõhistest investeeringutest võimalikult palju kasu, tagades, et need on töökorras, optimeeritud ja vastupanuvõimelised. Kliendi seisundi programmi halduse kaudu plaanime ja rakendame koos teiega meetmeid ja soovitusi, mis parandavad teie Microsofti pilvelahenduste töövõimet.</p> <p>Kasutame oma probleemide haldamise teadmisi, et aidata teil tuvastada ja lahendada korduvaid probleeme, mis mõjutavad teie pilve jõudlust ja töökindlust. Aitame teid ka katastroofideks valmisolekuga, viies läbi korrapäraseid toiminguid, et aidata teil valmistuda suuremateks intsidentideks ja katkestusteks, mis võivad teie äritegevust häirida.</p> <p>Lisaks soovime kaasata meid teie vastupanuvõime ja turvalisuse läbivaatamise, et aidata teil tuvastada ja käsitleda võimalusi teie pilvele tuginevate kriitiliste äritegevuste vastupanuvõime ja turvalisuse parandamiseks.</p>	Kliendi seisundi programmi haldus	Klientide seisundi parandamine ja kiirendamine, keskendudes lihtsustamisele ja tiptasemel toimimisele.
	Probleemide haldus	Kriitiliste probleemide tuvastamine ja nendele reageerimine, asjakohaste parandusmeetmete soovitamise, nende loomine ja/või genereerimine.
	Proaktiivne vastupanuvõime	Vastupanuvõime parandamine, mis tähendab süsteemi võimet taluda tõrkeid ja taastuda kiiresti, minimeerides mõju klientidele ja äritulemustele
	Proaktiivne turvalisus	Turvalisuse ja vastavuse parandamine Microsofti turbelahenduste rakendamise kaudu.
	Katastroofideks valmisolek	Klientide kriisiks valmisoleku tagamine ja Microsofti meeskonna tegevuse korraldamine
<p><b>Kasutusele võtmine ja plaanimine:</b> aitame teid teie organisatsiooni muutvate pilvetehnoloogiate plaanisel ja juurutamisel. Pakume eduprogrammi haldusteenuseid, mis aitavad teil saavutada oma tehnoloogia- ja ärieesmärgid. Aitame teid kiirendada Microsofti pilvetehnoloogiate rakendamist, juurutamist ja väärtuse realiseerimist.</p> <p>Samuti aitame teid parandada oma Microsofti pilveinvesteeringute seisundit kliendi seisundi programmi haldusteenuste abil. Aitame teid</p>	Eduprogrammi haldus	Suhete haldamine ja kontode plaanamise, kooskõlastamise ja kliendi tulemuste/väärtuse valideerimise pidev korraldamine vastavalt kliendi eduplaanidele.
	Tehnoloogia optimeerimine	Klientide investeeringute maksimeerimine pilve optimeerimise kaudu.

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>tuvastada võimalusi pilve- ja tarkvarakulude vähendamiseks tehnoloogia optimeerimisteenuste abil.</p> <p>Hoiame teid kursis oluliste toote-, turbe-, teenuse- ja funktsioonide uuendustega tehnoloogia- ja turbevärskenduste kaudu. Juhendame teid ja aitame teil lahendada elutsüklihaldusteenuste kaudu elutsükli lõppemise tehnoloogiaga seotud probleeme.</p>	<p>Tehnoloogia ja turbeuuendused</p>	<p>Pilveinvesteeringute ja -taristu pidev ajakohastamine vastavalt viimastele väljaantud uuendustele</p>
<p><b>Juhtivpartnerlus:</b> teeme teiega koostööd partneritena, jagame vastutust ja teie Microsofti investeeringute kasu. Loomes teie ja meie juhtide vahel tugevad sidemed, et saaksime mõista teie eesmärgi ja toetada teie eduprogramme. Pakume teenuseid, mis aitavad teil plaanida ja saavutada konkreetseid tulemusi, kasutades Microsofti pilvetehnoloogiaid. Aitame teil kiiremini tööle hakata, kasutada pilvelahendusi maksimaalselt ära ja saavutada Microsofti abil rohkem lisaväärtust.</p>	<p>Elutsükli haldusteenused</p>	<p>Tagamine, et klientidel oleks ajakohastatud elutsüklihaldusplaan.</p>
	<p>Kliendisuhete haldus</p>	<p>Sujuv edukas suhe kliendi ja Microsofti vahel</p>

© 2024 Microsoft Corporation. Kõik õigused kaitstud. Nende materjalide mis tahes kasutamine või levitamine on ilma ettevõtte Microsoft Corp. selgesõnalise loata rangelt keelatud.

Microsoft ja Windows on mõlemad Microsoft Corporationi registreeritud kaubamärgid Ameerika Ühendriikides ja/või muudes riikides.

Siin nimetatud tegelike ettevõtete ja toodete nimed võivad olla vastavate omanike kaubamärgid.