

# Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste (USSD) kirjeldus

Oktoober 2021

# Sisukord

1	Teave selle dokumendi kohta .....	3
2	Tugiteenused .....	4
	<b>2.1 Ostmine</b> .....	4
	<b>2.2 Teenuste kirjeldus</b> .....	5
	Ennetavad teenused .....	5
	Reaktiivsed teenused .....	10
	Teenuste osutamise haldus .....	13
	<b>2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused</b> .....	15
	Kliendipõhine tehniline tugi .....	15
	Kiire reageerimine .....	16
	Azure'i sündmusehaldus .....	17
	Office 365 tehnomeeskonna otseabi .....	18
	Arendaja tugi .....	18
	Ülitähtsate ärilahenduste tugiteenus .....	19
	<b>2.4 Mitme riigi tugiteenused</b> .....	19
	Mitme riigi tugiteenuste ülevaade .....	19
	Ostmine .....	19
	Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused .....	20
	<b>2.5 Lisatingimused</b> .....	21
	<b>2.6 Teie kohustused</b> .....	23

# 1 Teave selle dokumendi kohta

Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste kirjeldus sisaldab teavet tugiteenuste kohta, mida saate Microsoftilt tellida.

Tutvuge ostetavate teenuste kirjeldustega, sh kõigi eeltingimuste, lahtiütluste, piirangute ja oma kohustustega. Ostetavad teenused loetletakse teie Enterprise'i teenuste töökäsus (töökäsk) või muus kohalduvas teenuseavalduses, mis sellele dokumendile viitab ja seda sisaldab.

Kõik selles dokumendis nimetatud teenused pole ülemaailmselt kättesaadavad. Oma asukohas ostmiseks saadaolevate teenuste kohta saate teavet Microsofti teenuste esindajalt. Saadaolevad teenused võivad muutuda.

## 2 Tugiteenused

Microsofti ettevõtte koondtugiteenused (tugiteenused) on kõikehõlmav ettevõttele mõeldud tugiteenuste kogum, mis aitab kiirendada üleminekut pilvelahendustele, optimeerida IT-lahendusi ja kasutada tehnoloogiat, et realiseerida uusi ärivõimalusi IT elutsükli igas etapis. Tugiteenuste hulka kuuluvad järgmised teenused:

- Ennetavad teenused, mis aitavad parandada teie IT-taristu ja toimingute seisundit
- Teenuste osutamise haldus, mis lihtsustab plaanimist ja juurutamist
- Prioriseeritud ööpäevaringsed teenused probleemide kiireks lahendamiseks, et vähendada seisakuaega

### 2.1 Ostmine

Tugiteenused on saadaval põhipaketina koos lisateenustega või täiustatud teenuste ja lahendustena, mida saab osta lisaks olemasolevale lepingulisele põhipaketile, mis on kirjas ettevõteteeenuste töökäsus, nagu on kirjeldatud allpool.

Üksus	Kirjeldus
Põhipakett	Kombinatsioon ennetavatest, reaktiivsetest ja teenuste osutamise halduse teenustest, mis toetavad teie organisatsioonis kasutusel olevaid Microsofti tooteid ja/või võrguteenuseid. Teie põhipaketis sisaldub osana paindlik tarbimisõigus* kasutada ja lisada ennetavaid teenuseid (tähistatud sümboliga „+“), täiustatud teenuseid ning lahendusi ja/või kohandatud ennetavaid teenuseid oma põhipaketile. Põhipaketis sisalduvad teenused on tähistatud käesolevas osas tingmäärgiga „✓“.
Täiendavad teenused	Täiendavad tugiteenused, muu hulgas ennetavad teenused, on teie põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on selles osas läbivalt sümboliseeritud tingmäärgiga „+“.
Tõhustatud teenused ja lahendused	Konkreetsed Microsofti toodet või kliendi IT-süsteemi katvad tugiteenused on teie toe põhipaketile lisamiseks saadaval teie töökäsu kehtivuse jooksul ja on käesolevas osas samuti läbivalt sümboliseeritud tingmäärgiga „+“.
Mitme riigi tugiteenused	Mitme riigi tugiteenused pakuvad teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäs(k)u(de)s.

\*Paindlik tarbimisõigus on teie põhipaketi hinnakirjahiina paindlik osa, mida saab kasutada ennetavate teenuste, täiustatud teenuste ja lahenduste, ennetavate krediitide või kohandatud

ennetavate teenuste ostmiseks teenuste ostmise hetkel. Teie Microsofti esindaja teatab teie põhipaketi hinnakirjahinna osa, mida saab kasutada paindliku tarbimisõigusena. Teie paindlikule tarbimisõigusele kehtivad järgmised reeglid:

- Kuni 20% või 50 000 dollarit, sõltuvalt sellest kumb on kõrgem, paindlikust tarbimisõigusest võib kasutada ennetavate krediitide või kohandatud ennetavate teenuste ostmiseks.
- Paindlik tarbimisõigus määratakse aastaks ja kõik paindliku tarbimisõigusega kasutatavad teenused tuleb ära kasutada aastase perioodi jooksul.
- Paindlikku tarbimisõigust ei saa kasutada teenuste osutamise halduse teenuste jaoks, nagu need on defineeritud käesolevas dokumendis.
- Kogu saadaolev paindlik tarbimisõigus tuleb määrata lepingu täitmise ajaks või sellest loobutakse.

## 2.2 Teenuste kirjeldus

Selles jaotises kirjeldatakse üksusi, mida kombineeritakse teie tugiteenuste paketi koostamiseks. Lisaks loetletakse teenuseid, mida võib kas teie põhipaketile lisada või lepingu kehtivusaja jooksul lisada.

### Ennetavad teenused

Ennetavad teenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse aidamaks tagada ressursside kättesaadavust ja teenuste osutamist kehtiva töökäsu kehtivusaja jooksul. Järgmised ennetavad teenused on saadaval allpool määratletud kujul või on neid täpsemalt kirjeldatud teie töökäsus.

### Plaanimisteenused

Plaanimisteenused pakuvad hinnanguid ja ülevaateid teie praeguse taristu, andmete, rakenduste ja turbekeskonna kohta, et aidata teil plaanida parandamist, täiendamist, migreerimist, juurutamist või lahenduse rakendamist teie soovitud tulemuste põhjal.

Plaanimisteenuste tüübid	Plaanimine
<b>Kontseptsioonitõend</b>	<b>+</b>

+ - Ostetav lisateenus

**Kontseptsioonitõend:** Tegevus, mis pakub tõendeid, mida klient saab kasutada pakutava tehnilise lahenduse teostatavuse hindamiseks. Tõendid võivad olla toimivate prototüüpide, dokumentide ja kavandite kujul, kuid need pole tavaliselt tootmisvalmis projektitulemid.

### Juurutusteenused

Juurutusteenused pakuvad tehnilisi ja projektihaldusega seotud teadmisi, et kiirendada Microsofti tehnoloogialahenduste kujundamist, juurutamist, migreerimist, täiendamist ja rakendamist.

Juurutusteenuste tüübid	Plaanimine
<b>Kasutuselevõtu teenused</b>	+

+ - Ostetav lisateenus.

**Kasutuselevõtu teenused:** Otsene koostöö Microsofti ressursiga, kes pakub juurutus-, migreerimis-, täiendamis- või funktsiooniarendusabi. See võib hõlmata abi kontseptsioonitõendi või tootmismahu plaanisel ja kinnitamisel Microsofti toodetega.

### Hooldusteenused

Hooldusteenused aitavad vältida probleeme teie Microsofti keskkonnas ja need plaanitakse üldjuhul enne teenuse osutamist, et tagada ressursside kättesaadavus.

Hooldusteenuste tüübid	Plaanimine
<b>Nõudel hindamine</b>	✓
<b>Hindamisprogramm</b>	+
<b>Ühenduseta hindamine</b>	+
<b>Ennetav jälgimine</b>	+
<b>Ennetustoimingute programmid (POP)</b>	+
<b>Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena)</b>	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

**Nõudel hindamine:** Ligipääs iseteeninduslikule automatiseeritud online-hindamisplatvormile, mis kasutab Microsofti tehnoloogia teiepoolse juurutamise analüüsimiseks ja hindamiseks logide analüüsi. Nõudel hindamised katavad piiratud tehnoloogiaid. Selle hindamisteenuse kasutamine vajab nõudel hindamisteenuse kasutamise võimaldamiseks aktiivset piisavate andmepiirangutega Azure'i teenust. Teenuse ülesseadmiseks võib Microsoft pakkuda tugiteenust. Nõudel hindamisega seoses ja täiendava tasu eest on saadaval kohapealne Microsofti ressurss (kuni kaheks päevaks) või kaugteel Microsofti ressurss (kuni üheks päevaks), abistamiseks teid andmete analüüsimisel ja lahendussoovituste prioriseerimiseks vastavalt teie teenuste lepingule. Kohapealsed hindamised ei pruugi kõikjal saadaval olla.

**Hindamisprogramm:** Teie Microsofti tehnoloogiate kujunduse, tehniliste juurutustoimingute või muutuste halduse hinnang võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. Hinnangu kokkuvõtteks teeb teiega koostööd Microsofti töötaja, kes aitab lahendada võimalikke probleeme ja esitab aruande, mis sisaldab teie keskkonna tehnilist hinnangut ja võib hõlmata ka paranduskava.

**Ühenduseta hindamine:** Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks Microsofti ressurss kogub andmeid kaugühenduse kaudu või teie asukohas. Microsoft analüüsib kogutud andmeid asutusesiseste tööriistadega ning esitame teile aruande leidudest ja pakume lahendussoovitusi.

**Ennetav jälgimine:** Tehniliste toimingute jälgimistööriistade ja soovitude pakkumine teie serverijuhtumi haldusprotsesside häälestamiseks. See teenus aitab luua juhtumimudeleid, teha suuremaid probleemide ülevaatusi ja luua kujunduse püsiva insenerimeeskonna jaoks.

**Ennetustoimingute programmid (POP):** Teie töötajatega koos tehtav ülevaade plaanimis-, kujundus-, juurutus- või tööprotsessidest võrreldes Microsofti soovitatud tavadega. See toimub kohapeal või kaugühenduse kaudu Microsofti ressursi juhtimisel.

**Riski ja seisundi hindamise programm teenusena (RAP teenusena):** Teie Microsofti tehnoloogia juurutamise automaatne hindamine, mille jaoks kogutakse andmeid kaugkasutamise teel. Microsoft analüüsib kogutud andmeid ja loob leidudest aruande, mis sisaldab lahendussoovitusi. See teenus on saadaval nii kohapealse kui ka kaugteenusena.

## Optimeerimisteenused

Optimeerimisteenused keskenduvad kliendi tehnoloogiainvesteeringu kasutamisele võimalikult optimaalselt. Need teenused võivad hõlmata pilveteenuste kaughaldust, lõppkasutaja Microsofti tootevõimaluste ülevõtmise optimeerimist ning turvalise keskkonna ja identiteedihoiaku tagamist.

Optimeerimisteenuste tüübid	Plaanimine
<b>Kasutuselevõtu teenused</b>	+
<b>Arendusele keskendunud teenused</b>	+
<b>IT-teenuste haldus</b>	+
<b>Turbeteenused</b>	+

+ - Ostetav lisateenus.

**Kasutuselevõtu teenused:** Kasutuselevõtu tugiteenused pakuvad teenustekomplekti, mis aitab teil hinnata oma organisatsiooni võimet muuta, jälgida ja optimeerida Microsofti tehnoloogia ostmisega seotud muudatusi. See hõlmab tuge inimestega seotud muudatuste kasutuselevõtmisstrateegia väljatöötamise ja rakendamise puhul. Klientidel on juurdepääs kogemustele, teadmistele ja seotud Microsofti soovitatud tavadele toetuvatele vahenditele, mis toetavad kasutuselevõtuprogrammi.

**Arendusele keskendunud teenused:** Teenused, mis aitavad teie töötajaid Microsofti tehnoloogiate abil loodud rakenduste loomisel, arendamisel ja toetamisel.

**Teenuste ülevaated arendajatele:** Teie rakenduste arendamise tavade iga-aastane hinnang aitab kliente soovituslike tavade juhistega rakenduste arendamiseks ja lahendustega seoses Microsofti platvormidega.

**Arenduse toeabi:** Pakub abi rakenduste loomisel ja arendamisel, mis integreerivad Microsofti tehnoloogiaid Microsofti platvormil, keskendudes Microsofti arendustööriistadele ja tehnoloogiatele, ning seda müüakse töökäigus nimetatud tundide arvuna.

**IT-teenuste haldus:** Teenusekomplekt, mis aitab teil arendada oma pärand-IT-keskkonda, kasutades tänapäevaseid teenusehalduse lahendusi, mis suurendavad innovatsiooni, paindlikkust ja kvaliteeti ning vähendavad tegevuskulusid. Tänapäevaseid IT-teenusehalduse teenuseid võidakse osutada kaugühenduse kaudu või teie asukohas toimuvate nõuandeseansside või töötubade abil, mis aitavad teil tagada, et teie jälgimise, juhtumihalduse või teeninduskeskuse protsess on optimeeritud pilvepõhiste teenuste haldamiseks rakenduse või teenuse teisaldamisel pilve. IT-teenuste halduse teenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäigus.

**Turbeteenused:** Microsofti turbeteenuste portfolio keskendub neljale põhivaldkonnale: pilveteenuste turve ja identiteet, mobiilsus, täiustatud teabekaitse ja turvaline taristu. Turbeteenused aitavad klientidel mõista, kuidas oma IT-taristut, rakendusi ja andmeid sisemiste ja välimiste ohtude eest kaitsta ning uuendada. Turbeteenused võivad olla tugiteenuste kohandatud programmi element, mis on saadaval lisatasu eest ja võivad olla määratud mõnes tõendavas materjalis ja viidatud teie töökäigus.

## Haridusteenused

Haridusteenused pakuvad koolitusi, mis aitavad parandada tugitöötajate tehnilisi ja tööoskusi objektil, veebi kaudu või nõudmisel teenusena.

Haridusteenus tüübid	Plaani mine
<b>Nõudel haridus</b>	✓
<b>Veebisaated</b>	✓
<b>Ettekanded tahvli ees</b>	+
<b>Töötoad</b>	+

✓ - Sisaldub osana teie põhipaketist.

⊕ - Ostetav lisateenus.

**Nõudel haridus:** Ligipääs online-koolitusmaterjalide kogule ja online-laboritele Microsofti poolt välja töötatud töötoa teegi digitaalsest platvormist.

**Veebisaated:** Ligipääs Microsofti hostitud hariduslikele seanssidele, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel, ning mida pakutakse kaugteel võrgus.

**Ettekanded tahvli ees:** Lühikesed interaktiivsed teenused, tavaliselt ühepäevased seansid, mis käsitlevad toote- ja toeteemasid loengu- ja esitlusvormis ning mida Microsofti ressurss viib läbi kohapeal või võrgus.



**Töötoad:** Edasijõudnud tasemel tehnilised koolituseansid, mis on saadaval paljudel toe ja Microsofti tehnoloogia teemadel ning mida viib Microsofti ressurss läbi isiklikult või võrgus. Töötube saab osta osaleja kaupa või organisatsiooni jaoks mõeldud teenusena, nagu on määratud teie töökäsus. Töötube ei tohi ilma Microsofti sõnaselge kirjaliku loata salvestada.

### Täiendavad ennetavad teenused

Täiendavate ennetavate teenuste tüübid	Plaani mine
<b>Kohandatud ennetavad teenused (hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenused)</b>	+
<b>Kasutajatoe tehnoloogianõustaja</b>	+
<b>Ennetav kiirendi</b>	+

+ - *Ostetav lisateenus.*

**Kohandatud ennetavad teenused:** Kindlaksmääratud koostöö Microsofti ressurssidega teenuste, mida ei ole käesolevas dokumendis teisiti kirjeldatud, osutamiseks kas isiklikult või võrgus. See koostöö sisaldab hooldus-, optimeerimis- ja haridusteenuste tüüpe.

**Tugitehnoloogia nõustaja (STA):** Kohandatud teenus, mis pakub kliendi ettevõtte eesmärke toetavat tehnoloogia hindamist, muu hulgas, aga mitte ainult, töökoormuste optimeerimist, kasutuselevõttu või tuge, mida pakuvad Microsofti ressurssid. See teenus võib hõlmata kava ja tehnilisi suuniseid, mis on kohandatud kliendi keskkonna ja ettevõtte eesmärkide järgi.

**Ennetav kiirendi:** Microsofti ressurssidest juhinduv teenus, mis sisaldab kehtivuspiirkonnaga tegevustekomplekti, mille abil on võimalik saavutada eesmärgipõhiseid tehnilisi või äritegevusega seotud tulemusi juurutusotude kõrvaldamiseks, paremaks kättesaadavuseks või lahenduste jõudluse optimeerimiseks. Programmiliste meetodite abil teeb Microsofti ressurss kindlaks teenuse jaoks vajaminevad tegevused, mis võivad hõlmata, kuid mitte ainult, sobitamise-vaheanalüüsi, kasutuselevõttu, teadmusvahetust, kujunduse valideerimist ja juurutuskava.

Muu ennetav	Plaani mine
<b>Ennetavad krediidid</b>	+

**Ennetavad krediidid:** Teie töökäsul krediidina esitatud vahetatavate teenuste väärtus. Ennetavat krediiti saab seejärel vahetada või rakendada ühe või enama määratletud täiendava teenuse jaoks vastavalt käesolevas dokumendis kirjeldatule ja teie Microsofti teenuste esindaja esitatud kursside alusel. Pärast saadaoleva täiendava teenuse valimist arvame me selle teenuse väärtuse teie krediitide saldost maha, ümardades ülespoole lähima ühikuni.

## Reaktiivsed teenused

Reaktiivsed teenused aitavad lahendada probleeme teie Microsofti keskkonnas ning üldjuhul kasutatakse neid vajaduse korral. Selles sisalduvad vajaduse järgi järgnevad reaktiivsed teenused praegu toetatud Microsofti toodete ja võrguteenuste jaoks juhul, kui see ei ole teie töökäsil teisiti märgitud.

Reaktiivsete teenuste tüübid	
<b>Nõustav tugi</b>	✓
<b>Tugi probleemide lahendamiseks</b>	✓
<b>Reaktiivse toe haldus</b>	✓
<b>Laiendatud kiirparanduste tugi</b>	✓
<b>Tugi teie asukohas</b>	+
<b>Põhjuse analüüs</b>	+
<b>Reaktiivse toe halduse lisa</b>	+
<b>Küberturbe tugiteenused</b>	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus-

**Nõustav tugi:** Telefonipõhine tugi IT-asjatundjatele lühiajaliste (piiratud kuue tunni või vähemaga) ja plaaniväliste probleemide korral. Nõustav tugi võib hõlmata nõustamist, juhendamist ja teadmiste edastamist, mis on mõeldud teie aitamiseks Microsofti tehnoloogiate arendamisel ja juurutamisel, et vältida levinud toeprobleeme ja vähendada süsteemiseisakute tõenäosust. Need nõustamisteenused ei hõlma arhitektuuri, lahenduste väljatöötamist ja kohandamise stsenaariume.

**Tugi probleemide lahendamiseks:** See abi Microsofti toodete kasutamise ajal ilmnevate konkreetsete sümptomitega probleemide korral sisaldab konkreetse probleemi, veateate või sihtotstarbeliselt mittetöötava funktsiooni tõrkeotsingut. Juhtumeid võib kas telefoni teel algatada või interneti kaudu esitada. Tugiteenuseid ja tooteid, mis ei kuulu kohaldatava veebiteenuste tugiportaali alla, hallatakse Microsoft Services veebiportaalis.

Tähtsusastme määratlusi ja Microsofti algseid eeldatavaid reageerimisaegu on kirjeldatud allolevates juhtumitele reageerimise tabelites.

Teie soovi korral võime me teha koostööd muude tehnoloogiamüüjatega, aidates lahendada keerukaid mitme müüja toodete vastastikuse kasutamise probleeme, kuid muud tootjad vastutavad oma toote toe eest ise.

Juhtumi raskusaste määrab Microsofti reageerimise taseme, algsed eeldatavad reageerimisajad ja teie kohustused. Teil tuleb kirjeldada ärimõju teie organisatsioonile, misjärel peab Microsoft meiega nõu ja määrab sobiva raskusastme. Kui ärimõju ettevõttele peaks seda vajama, võite juhtumi ajal raskusastme muutmist taotleda.

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Tähtsusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas: Ettevõtte ohus. Kriitilise rakenduse või lahenduse täielik kadu. Olukord vajab kohe 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 - Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs<sup>2</sup> määratud</p> <p>Pärast 24 tundi ressursid teie asukohas (kliendilepinguga)</p> <p>Pidev tegevus ööpäevaringselt<sup>3</sup></p> <p>Probleemi käsitlevad ka muud Microsofti tootemeeskonnad</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	<p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda ööpäevaringselt<sup>3</sup></p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p><b>Tähtsusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud: Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine Olukord vajab tähelepanu ühe tunni jooksul</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine ühe tunni jooksul või kiiremini</p> <p>Kriitiliste olukordade ressurs<sup>2</sup> määratud</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 ligipääs ja reageerimine</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p><b>Tähtsusaste B</b></p> <p>Keskmine mõju ettevõtlusele: Teenuste osaline kadu või mõnevõrra halvem töö, kuid tegevust saab piiratud viisil jätkata Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel kahe tunni jooksul<sup>6</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 juhtimise üleandmisel tööpäeva kestel nelja tunni jooksul</p> <p>Esitamine telefoni teel või veebis</p>
<p><b>Tähtsusaste C</b></p> <p>Väike mõju ettevõtlusele: Töö saab olulisel määral jätkuda ja teenused on</p>	<p>Esimesele kõnele reageerimine nelja tunni jooksul või kiiremini</p>	<p>Juhtumi haldaja täpsed kontaktandmed</p> <p>Reageerimine 24 tunni jooksul</p>

Tähtsuste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
vähesel määral häiritud või ei ole üldse häireid	Probleemi püütakse lahendada vaid tööpäeva vältel <sup>4</sup>	Esitamine telefoni teel või veebis
Olukord vajab tähelepanu tööpäeva vältel nelja tunni jooksul <sup>6</sup>		

<sup>1</sup> Teie Azure'i komponentide kohta toodud reaktsiooniaeg ei kehti toodetele Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services või arveldus ja tellimuse haldus.

<sup>2</sup> Kriitiliste olukordade ressursside ülesanne on aidata probleemeid viivitamatult lahendada, kasutades juhtumi 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.

**Reaktiivse toe haldus:** Reaktiivse toe haldus annab ülevaate toejuhtumitest, et aidata kaasa õigeaegsele lahendamisele ja tagada toe kõrge kvaliteet. Reaktiivse toe haldus kasutab teenuste osutamise haldust kõigis toetaotlustes.

Vastavalt ülalolevatele juhtumitele reageerimise tabelitele, on juhtumite, mille raskusaste on B ja C, korral teenus kättesaadav kliendi taotluse alusel tööajal ning Microsofti ressurssidega, mis võivad nõudmisel pakkuda ka lisaressurssidega täiustamist. Raskusastme 1 ja A juhtumite korral käivitatakse automaatselt täiustatud lisaressursside protsess. Juhtumile määratud Microsofti ressurss, on vastutav pideva tehnilise edasimineku tagamise eest ja esitab teile seisukorra uuendusi ja tegevusplaani.

Tööajavälise laiendatud katte jaoks võite osta juurde reaktiivse toe halduse tunde.

**Laiendatud kiirparanduste tugi:** Laiendatud kiirparanduste tugi võimaldab taotleda turbega mitteseotud kiirparandusi valitud Microsofti tarkvarale, mis on jõudnud kokkulepitud kasutusea eeskirjade pikendatud toe perioodi, nagu on määratletud aadressil <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Teenusepõhised tingimused ja piirangud:

- Laiendatud kiirparanduste toe saadavus on piiratud järgmiste toodete/tootperecondadega:
  - Rakendused: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (välja arvatud Configuration Manager), Windows Server
  - Süsteemid: Windowsi klient, Windows Embedded operatsioonisüsteemid
- Värskeima teabe kiirparanduse konkreetsetele tooteversioonidele saadavuse kohta leiate siin toodud toote elutsükli märkuste juurest.
- Kuigi teeme turbega mitteseotud kiirparanduste taotlustele vastamiseks majanduslikult mõistlikke pingutusi, te mõistate, et mõnel juhul ei ole võimalik kiirparandust luua või pakkuda.
- Kiirparandused on mõeldud kindla probleemi lahendamiseks ja neid pole katsetatud muude programmiversioonidega.

- Kiirparandusi ei tohi meie kirjaliku nõusolekuta selle lepinguga mitteseotud muudele osapooltele levitada.
- Mitteinglisekeelsete versioonide kiirparanduste pakkumise aeg võib erineda ja rakenduda võivad lokaliseerimistasud.
- Me ei paku lisafunktsioone, -värskendusi või kujunduse muudatusi. Me tegeleme ainult valitud toote probleemidega, mis põhjustavad programmi krahhi või andmekadu või kalduvad muul moel oluliselt toote dokumenteeritud funktsioonidest kõrvale.

**Tugi teie asukohas:** Reaktiivne kohapealne tugi pakub abi teie asukohas. See teenus on saadaval Microsofti ressursside olemasolul ja iga külastusega kaasneb lisatasu.

**Põhjuse analüüs:** Kui seda nõutakse sõnaselgelt enne juhtumi 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. Põhjuse analüüs on saadaval vaid teatud Microsofti tehnoloogiate jaoks ja võib tuua kaasa lisatasu.

**Reaktiivse toe halduse lisa:** Soovi korral võite reaktiivse toe halduse jaoks lisatunde juurde osta. Need ressursid tegutsevad kaugteel ning osutavad teenust tööpäeva vältel ajavõõndis, mis on kirjalikult kokku lepitud. Seda teenust osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

**Küberturbe tugiteenused:** Osutab spetsiaalset küberturbega seotud abi nii reaktiivselt kui ka ennetavalt („küberturbe teenused“). Need teenused aitavad vähendada sihitud küberrünnakute ohtu ning olla valmis turbega seotud kriisilukordadeks või uurida ja ohjata aktiivset turvamurret. Küberturbe teenused pakuvad kohandatud tugiteenuste programmi ning võivad olla saadaval lisatasu eest, mis on määratud kindlaks teie töökäsu viidatud lisa.

## Teenuste osutamise haldus

Teenuste osutamise haldus (SDM) sisaldub teie tugiteenustes, kui siin või teie töökäsu pole teisiti märgitud. Ostes lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi, võidakse lisada sellele lisateenuste osutamise teenuseid.

SDM-teenuseid osutab digitaalselt kindel teile määratud kontohaldur. See ressurss võib tegutseda kas kaugteel või teie asukohas.

## Teenuste osutamise halduse ulatus

saadaval on järgmised SDM-teenused:

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Plaani mine
<b>Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine</b>	✓
<b>Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised</b>	✓
<b>Programmi arendus ja haldus</b>	✓

Teenuste osutamise halduse teenuse tüübid	Plaanimine
<b>Ettevõtte koondtugiteenuste kasutuselevõtt</b>	✓
<b>Pilve edukuse programm</b>	+
<b>Kontohaldur-arendaja</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Juhtkonna suhetealdus</b>	✓
<b>Teenuste osutamise halduse lisa</b>	+
<b>Kohapealne teenuste osutamise haldus</b>	+

✓ - Sisaldub osana põhipaketist.

+ - Ostetav lisateenus.

✓<sup>1</sup> - Lisateenused, mida võib pakkuda Microsoft.

**Kliendi organisatsiooni võimekuse tõstmine:** Teie nimetatud tugiteenuste administraatorile antavad juhtnõõrid ja teave, mis käsitlevad teie Unifiedi tugiteenuste kasutamise haldamist ning valmistavad teid ette oma Unifiedi digitaalsete ja reaktiivsete tugiteenuseid kasutama.

**Microsofti toote, teenuse ja turbevärskenduste juhised:** Teiega jagatav teave, mis käsitleb olulisi tulevaid toote- ja teenusefunktsioone ning -muudatusi ja Microsofti tehnoloogiate turvabülletääne.

**Programmi arendus ja haldus:** Tegevused, mis on kujundatud teie tugiprogrammi teenuste plaanimiseks, ettepanekute tegemiseks ja haldamiseks organisatsiooniüleselt, et saaksite Microsofti tehnoloogiasse ja teenustesse tehtud investeeringutest maksimaalset kasu lõigata. Microsoft võib soovitada erinevaid teenuseid eesmärgiga, et aidata teil saavutada äri ja tehnoloogiatega seotud tulemusi, kasutades selleks oma põhipaketi toe võimalusi ning lisateenuseid, mida võite soetada.

**Unifiedi tugiteenuste kasutuselevõtt:** Tegevused, mis toetavad Unifiedi tugiteenuste kasutuselevõttu, sh tugiteenuste veebiportaali iseteeninduse, võimaluste tutvustamine ja propageerimine eesmärgiga tagada Unifiedi tugiteenuste õigeaegne kasutamine.

**Pilve edukuse programm:** Plaanimis- ja osutamisteenused, mille eesmärk on aidata teil saavutada konkreetseid pilvetehnoloogia tulemusi ning abistada teid Microsofti pilvetehnoloogiate kiiremal juurutamisel, kasutuselevõtul ja neist kasu lõikamisel.

**Kontohaldur-arendaja:** Arendusele keskendunud Microsofti tugitöötaja, kes annab strateegilisi nõuandeid ja juhtnõõre innovatsiooni kiirendamiseks ning tõhususe suurendamiseks tarkvara kogu arendustsükli vältel. Neid piiratud ressursse võib määrata Microsoft vastavalt võimalustele.

**Juhtkonna suhetealdus:** Tegevused, mis aitavad tagada, et Microsofti tugiteenuste meeskond on teadlik teie organisatsiooni strateegilistest prioriteetidest ning suhtleb olulisi äri- ja tehnoloogiaotsuseid tegevate töötajatega.

**Teenuste osutamise halduse lisa:** Võite otsustada osta täiendavaid kohandatud SDM-ressursse teenuste osutamise halduse pakkumiseks osana töö eelnevalt määratud ulatusest, mida käesolevas dokumendis üksikasjalikult ei täpsustata. Need ressursid tegutsevad kas kaugteel või teie asukohas. See teenus sõltub ka Microsofti ressursside saadavusest.

**Kohapealne teenuste osutamise haldus:** Võite taotleda oma kontohaldurilt kohapealseid külastusi, millega võib kaasneda lisatasu. See teenus sõltub Microsofti ressursside saadavusest.

## 2.3 Tõhustatud teenused ja lahendused

Lisaks põhipaketi osana või lisateenustena osutatavatele teenustele on võimalik osta ka järgnevaid valikulisi tõhustatud teenuseid ja lahendusi. Tõhustatud teenused ja lahendused on saadaval lisatasu eest ning need võivad olla teie töökäigus viidatud lisa määratud.

Teenus	Plaanimine
<b>Kliendipõhine tehniline tugi</b>	+
<b>Kiire reageerimine</b>	+
<b>Azure'i sündmusehaldus</b>	+
<b>Office 365 tehnomeeskonna otseabi</b>	+
<b>Arendaja tugi</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus</b>	+

+ - Ostetav lisateenus.

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

### Kliendipõhine tehniline tugi

**Kliendipõhine tehniline tugi (DSE):** DSE teenuseid saab osta varem kindlaksmääratud pakumiste või kohaldatud tundidena, mida on võimalik kasutada ettenähtud ennetavate teenuste kasutamiseks.

Tundide kujul ostetud teenuse puhul arvestatakse DSE tunnid ostetud kogutundidest kasutamise ja osutamise alusel maha.

Varem kindlaksmääratud DSE pakumised on vormitud sobivaks teie keskkonna jaoks, et saavutaksite soovitud tulemuse. Need pakumised sisaldavad vajalikke varem kindlaksmääratud sisseehitatud ennetavaid teenuseid.

DSE teenused keskenduvad järgmistele valdkondadele:

- Aitavad säilitada põhjalikke teadmisi praeguste ja tulevaste ärinõudmiste ning teie infotehnoloogiakeskkonna konfiguratsiooni kohta, et optimeerida töösooritust
- Tugiteenustega seotud tulemite kasutamise soovitude dokumenteerimine ja teiega jagamine (nt toetatavuse ülevaated, seisukorra kontrollimine, töötoad ja riskihindamise programmid)
- Juurutus- ja kasutamistoimingute kooskõlastamine Microsofti tehnoloogiate kavandatavate ja jooksvate juurutustega

- IT-personali tehniliste ja tööskuste parandamine
- Strateegiate väljatöötamisel ja juurutamisel tulevaste juhtumite vältimiseks ning teie kasutatava Microsofti tehnoloogia süsteemi kättesaadavuse suurendamiseks
- Abi korduvate juhtumite põhjuse tuvastamisel ja soovitude andmisel määratud Microsofti tehnoloogia katkestuste vältimiseks tulevikus

Olenemata DSE ostmise viisist eraldatakse, prioriseeritakse ja määratakse ressursse poolte kokkuleppel koostöö alustamise koosolekul ning need dokumenteeritakse osana teenuse osutamise kavast.

### **Teenusepõhised tingimused ja piirangud**

- DSE teenuste toe jaoks peab teil olema kehtiv Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping. Kui teie Microsoft Unifiedi tugiteenuste leping saab läbi või lõpetatakse, siis lõpetatakse DSE teenuste tugi samal kuupäeval.
- DSE teenused on saadaval kohaliku standardaja järgi tööajal (9.00 kuni 17.30, v.a pühad ja nädalavahetused).
- DSE teenused toetavad kindlaid teie valitud ja töökäsus nimetatud Microsofti tooteid ning tehnoloogiat.
- DSE teenuseid osutatakse ühe tugiteenuse asukoha jaoks määratud tugiteenuse asukohas, mis on määratud teie töökäsus.

### **Kiire reageerimine**

**Kiire reageerimine:** Kiire reageerimine pakub teie pilveteenustele kiirendatud reaktiivset tuge, suunates tuge vajavad juhtumid tehnilistele ekspertidele ja pakkudes vajaduse järgi pilveteenuse operatsioonide meeskondade lisaressursse.

Kiire reageerimise teenuste saamiseks oma Microsoft Azure'i komponentide jaoks peate asjakohase pilveteenuste portaali kaudu juhtumi esitama. Teie probleemide lahendamise toe päringud suunatakse otse kiire reageerimise toe järjekorda, kus töötab toe osutamiseks määratud pilveteenuste kogemustega tehnikute meeskond. Et kõnealusel meeskonnal oleks põhiteadmised teie kasutuselevõtust, peate esitama dokumendid põhilise Azure'i kasutuselevõtu ja andmebaasi topoloogia kohta ning vajaduse korral ka mahu ja koormuse tasakaalustamise plaanid. Kuigi intsidentide lahendamisel võib minna vaja standardtoodete tugiteenuste spetsialistide ressursse, jäävad intsidendid kiire reageerimise meeskonna esmaseks vastutuseks 24 x 7 x 365.

Probleemide lahendamise toe reageerimisajad teie Azure'i komponentide jaoks on loetletud allolevas tabelis ja need asendavad kõik põhipaketi eeldatavad toe reageerimisajad. Kiire reageerimine ei kata tooteid Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, arvelduse ja tellimuse haldus, universaalprint, M365 proovibaas või Microsoft Mesh.

Kiire reageerimise ostmise võimalus sõltub ressursside kättesaadavusest. Palun küsige saadavuse kohta oma kontohaldurilt.



Kiire reageerimise tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Tähtsusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas:</p> <p>Ettevõtte 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>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p><b>Tähtsusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	

<sup>1</sup> Kui te ei suuda tagada piisavaid ressursse või vastuseid, mis võimaldaksid meil probleemi lahendamiseks jätkata, võime 24x7 tegevuse taset alandada

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

## Azure'i sündmusehaldus

**Microsoft Azure'i sündmusehaldus („AEM“):** Pakub täiustatud tugiteenuseid enne ja pärast kliendi kriitilist sündmust („sündmus“) ning selle ajal. Kriitiliseks sündmuseks on periood, millel on suur mõju äritegevusele, ja/või periood, kus on kliendi nõudlus suurim, millal on nõutud kõrgeimal tasemel teenuse kättesaadavus ja jõudlus. Sündmused tuleb kokku leppida oma kontohalduriga vähemalt 8 nädalat enne sündmuse toimumist.

AEM toetab teenuseid, mis kasutavad Microsoft Azure'i peamisi teenuseid. Lahenduse üksikasjad ja teave selle kohta, milliseid Azure'i teenuseid see ära kasutab, tuleb jagada AEM-i meeskonnaga varakult enne tegelikku sündmust, kuid mitte hiljem kui hindamise sisendandmetena.

Eelsündmuste osana teeb AEM-i meeskond järgmist:

- Hindab ja tutvub ise teie lahendusega
- Tuvastab võimalikud probleemid ja riskid, mis mõjutavad töövõimeaega ja stabiilsust
- Selgitab välja soovitud tulemused, mis on seotud elastsusega
- Arendab ja hoiab korras teenuse osutamise kava lahenduse jaoks

AEM-i tugimeeskond annab loetelu tegevustest, mis on soovitatud või nõutud mis tahes probleemide lahendamiseks, mis võiks mõjutada lahenduse kättesaadavust või jõudlust sündmuse toimumispäeval.

Sündmuse ajal on AEM-i meeskond teadlik sündmuse üksikasjadest ning valmis lahendusega seotud probleeme lahendama.

Võite taotleda tuge lahendusega seotud probleemide lahendamiseks kaks nädalat enne sündmust, sündmuse ajal ja üks nädal pärast sündmust\*.

Tähtsusaste ja olukord	Meie eeldatav reageerimine	Teie eeldatav reageerimine
<p><b>Tähtsusaste 1</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem maas:</p> <p>Ettevõtte 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 täiendavate Microsofti pilveteenuse tootemeeskondade kaasamine mis tahes Microsoft Azure'i teenuste puhul<sup>2</sup></p> <p>Kriitiliste olukordade haldur määratakse 30 minutiga või kiiremini.</p> <p>Pidev tegevus 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p>	<p>Azure'i teenuste puhul tuleks juhtumi teenusetaotlused registreerida Microsoft Azure'i veebiportaalis, kasutades eeldefineeritud malli, mille olete saanud oma kontohaldurilt</p> <p>Vastavalt meie nõudmistele teatatakse probleemist teie juhtkonnale</p> <p>Eraldatakse vajalikud ressursid, et probleemiga saaks tegeleda 24 tundi ööpäevas ja 7 päeva nädalas<sup>1</sup></p> <p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>
<p><b>Tähtsusaste A</b></p> <p>Kriitiline ärisüsteem halvenenud:</p> <p>Teenuste märkimisväärne kadu või halvenemine</p>	<p>Ligipääs Microsofti kogunud spetsialistidele ja probleemi kiire käsitlemine Microsofti tootemeeskondade poolt</p> <p>Teie lahenduse konfiguratsiooni tundvate tugitehnikute kaasamine. Kui asjakohane, aitavad need tehnikud juhtumi ohjamise protsessi paremaks ja sujuvamaks muuta</p> <p>Vastavalt vajadusele teatatakse probleemist meie juhtkonnale</p>	<p>Kiire ligipääs ja reageerimine</p>

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

<sup>2</sup> AEM probleemide lahendamise tugiteenused on saadaval vaid inglise keeles

\*Tuge probleemide lahendamiseks enne ja pärast sündmust on tähtsusastmega B.

Pärast sündmust saate taotleda kõigi tähtsusastmega 1 ja A juhtumite põhjuste analüüsi, mis on seotud teie lahendusega. Kui asjakohane, anname soovitusi, kuidas selliseid probleeme tulevikus vältida.

## Office 365 tehnomeeskonna otseabi

**Office 365 tehnomeeskonna otseabi:** Pakub täiustatud tugiteenuseid teie Microsoft Office 365 tootmiskeskonna rentniku või rentnike peamistele töökoormustele, mis hõlmab prioriseeritud juurdepääsu Office 365 tehnomeeskonnale. See teenus on saadaval loetletud rentnikus või rentnikes, lisatasu eest ning on defineeritud teie töökäsu viidatud lisas.

## Arendaja tugi

**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. arendaja tugi pakub igakülgset tuge, pakkudes klientidele pilve arhitektuuri, haavatavuse hindamisi, ALM/DevOps lahendusi, turvalisuse väljatöötamise elutsükli, koodi analüüse, jõudlust ja jälgimist, rakenduse kaasajastamist, „asjade interneti“ (IoT) juurutamist ja haldamist, koolitust ning testimist. Arendaja tugi on saadaval lisatasu eest.

## Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus

**Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus:** Pakub kõrgemal tasemel tugiteenust Microsofti toodetest ja võrguteenustest koostatud komplektile, mis kuulub teie töökäsu määratletud ülitähtsasse äri lahendusse. Ülitähtsate äri lahenduste tugiteenus pakub tugiteenuste kohandatud programmi, on saadaval lisatasu eest ja on määratletud teie töökäsu viidatud lisas.

## 2.4 Mitme riigi tugiteenused

### Mitme riigi tugiteenuste ülevaade

Mitme riigi tugiteenused pakuvad koos Microsofti ettevõtte koondtugiteenustega teile tugiteenuseid mitmes tugiteenuste asukohas, nagu on kirjeldatud teie töökäsu(de)s. Mitme riigi tugiteenuste ülesehitus on järgmine:

- **Host:** See on tugiteenuste asukoht, kus olete Microsofti koondtugiteenused oma töökäsu tellinud. Kui pole teisiti märgitud, on selleks teie kliendipõhise tugiteenuste osutamise kontohalduri peamine asukoht.
- **Päri vool:** See on tugiteenuse asukoht, mis on nimetatud teie töökäsu Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste saamiseks, kuid pole hosti asukoht, ning teil on õigus saada teenuseid, mis olete selle asukoha jaoks ostnud.

### Ostmine

USSD kirjeldab saadaolevaid mitme riigi tugiteenuseid. Konkreetseid teenuseid seotud kogused (kui asjakohane) on loetletud seotud töökäsu tugiteenuste asukoha kaupa.

Siin kirjeldatud teenuseid võidakse osutada tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, mis on nimetatud teie hosti töökäsu ja, kui asjakohane, nagu on host jaotanud, osana Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste lepingust koos järgmiste muudatustega:

- **Põhipaketi teenused:** Kui pole just teisiti toodud, on põhipaketi teenused (tähistatud tingmärgiga „✓“) saadaval teie nimetatud tugiteenuste asukohtadele või neile tugiteenuste asukohtadele, millele on host teenuseid hosti töökäsu jaotanud.
- **Reaktiivsed teenused:** Reaktiivseid teenuseid võidakse pakkuda kaugteenusena ka muudes asukohtades peale hosti asukoha, välja arvatud järgmistel juhtudel:
  - **Tugi teie asukohas:** Eelnevalt ostetud reaktiivsed kohapealsed tugiteenused on saadaval teie töökäsu nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides).
    - Kui „raskusastmega 1“ probleemi lahendamise tugi on pooleli, võidakse pakkuda kohapealse toe ressursse nimetatud ja nimetamata tugiteenuste asukohtadesse.
- **Teenuste osutamise haldus (SDM):** Nagu nimetatud teie töökäsu, võidakse SDM-teenuseid osutada nimetatud hostile ja selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le. Teie

põhipaketis sisalduvate SDM-teenuste kättesaadavust jaotab host ja seda haldab hosti kontohaldur. SDM-teenuste osutamine toimub ainult hosti asukoha tööpäeva jooksul. Täiendavad SDM-teenused võivad olla vajalikud, kui osta lisateenuseid või tõhustatud teenuseid ja lahendusi.

- **Täiendavad SDM-teenused:** Täiendavaid SDM-ressursse võib osta hosti või selle alla kuuluva(te)le tugiteenuste asukoh(t)a(de)le, nagu on nimetatud töökäsus, ja neid osutatakse nimetatud tugiteenuste asukohas. Sõltub ressursside kättesaadavusest ja eeltoodust.

Saadaolevad lisateenused (tähistatud klinditoe tabelites üleval sümboliga „+“) on järgmised:

- **Ennetavad teenused**
  - Võimalik, et teile pakutakse ennetavaid teenuseid ja nende kogused loetletakse teie töökäsus ning need on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides).
- **Hooldusteenused – põhjuse analüüs:** Ostetud teenused on saadaval nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de) personalile.
- **Tugitehnoloogia nõustaja (STA):** STA teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le (v.a erandriikides) ning need olenevad ressursside kättesaadavusest.
- **Tõhustatud teenused ja lahendused:** Kõiki tõhustatud teenuseid ja lahendusi võib osta kasutamiseks hosti või selle alla kuuluva(te)s tugiteenuste asukoh(t)a(de)s. Sõltub kättesaadavusest. Kehtida võivad muud piirangud.
- Muud ostetud ennetavad teenused on saadaval teie töökäsus nimetatud tugiteenuste asukoh(t)a(de)le.

### Mitme riigi tugiteenuste täiendavad sätted ja tingimused

Lisaks tingimustele ja sätetele, mis on toodud siin ja teie töökäsus, põhineb meiepoolne siin nimetatud teenuste osutamine järgmistel eeltingimustel ja eeldustel:

- Võime lubada töötajatel, kes ei tööta teie tugiteenuste asukoh(t)a(de)s, osaleda ennetavates kaugteenustes, mis on ostetud hostile või selle alla kuuluvale tugiteenuste asukohale ning nimetatud töökäsus. Sellist osalemist lubatakse Microsofti äranägemisel.
- Ennetavaid krediite saab vahetada ainult hosti ja selle alla kuuluvate tugiteenuste asukohtade vahel, mis on loetletud teie töökäsus, pidades kinni järgmistest eranditest. Kõikide vahetuste puhul kehtivad vastavates tugiteenuste asukohtades parajasti kehtivad valuutakursid ja ennetavate krediitide hinnad. Praeguseid hindu saate küsida oma Microsofti teenuste esindajalt. Kõik vahetused, mille puhul oleks tulemuseks murdosalised ennetavad krediidid, ümardatakse lähima täisarvuni. Ennetavaid krediite ei saa vahetada erandriikidega.
- 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.
- Töökäsu kehtivuse ajal tehtud teenuste muudatused või vahetamised võivad nõuda kirjalikke kokkuleppeid.

- **Arvelduse konsolideerimine:** Kui pole just teisiti toodud, väljastatakse tasumisele kuuluva summa kohta üks arve, mis sisaldab kõiki teenuseid kõigi tugiteenuste asukohtade kohta, mis on toodud teie töökäsus. Arvestatud maksud põhinevad Microsofti allkirjaõigusega isiku hinnangul ja teie hosti asukohal. Klient vastutab ainsana mis tahes täiendavate maksukohustuste eest.
- **Arvelduse konsolideerimise erandid:** Teenustel, mis on ostetud osutamiseks India Vabariigis, Hiina Rahvavabariigis, Hiina Vabariigis (Taiwanis), Hiina Vabariigis (Hongkong), Korea Vabariigis ja Austraalias (**kõik need on erandriigid**) peab olema eraldi töökäsk, mis loetleb teenused, mida osutatakse vastavas tugiteenuste asukohas. Teenuste eest esitatakse arve vastavale tugiteenuste asukohale ja see sisaldab kõiki kohaldatavaid kohalikke makse.

## 2.5 Lisatingimused

Microsoft Unifieddi tugiteenuste osutamine tugineb järgmistele tingimustele ja eeldustele.

- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse teie määratud tugikontaktide asukohas kaugabi korras. Kõiki teisi teenuseid osutatakse teie töökäsus nimetatud asukohtades kaugabi korras, kui pole kirjalikult teisiti määratud.
- Reaktiivseid põhipaketi teenuseid osutatakse inglise keeles ja võimaluse korral ka teie räägitavas keeles. Kõiki teisi teenuseid osutatakse ka Microsofti teenuste pakkumise asukohas räägitavas keeles või inglise keeles, kui me pole kirjalikult teisiti kokku leppinud.
- Pakume tuge kõigile kaubandusvõrgus müüdavatele ja üldsusele saadaolevatele Microsofti tarkvara- ning võrguteenuste toodetele, mis olete ostnud vastavalt litsentsidele, lepingutele ja/või arvelduskonto ID-le, mis on on toodud teie töökäsu lisa A ning nimetatud tootetingimustes, mida avaldab Microsoft aeg-ajalt veebis aadressil <http://microsoft.com/licensing/contracts> (või Microsofti nimetatud järglassaidil), välja arvatud juhul, kui töökäsus või käesolevas Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste kirjelduse lisa on teisiti välja toodud, või kui see konkreetselt välistatud teie veebitoe portaalis aadressil <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Väljalaske-eelsete ja beetatoodete tuge ei osutata, v.a juhul, kui manustatud lisa on teisiti nimetatud.
- Kõik teenused (sh tugiteenuse töökäsu osana ja selle kehtivusajal ostetud lisateenused) aeguvad, kui neid ei kasutata vastava töökäsu kehtivusajal.
- Teenuste plaanimine oleneb ressursside saadavusest ja töötoad võidakse tühistada, kui registreerunute arv ei ulatu määratud miinimumtasemeni.
- 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.
- 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 tehnoloogiate kasutamise seonduva eest.

- Kui taotlete varem plaani võetud teenuse tühistamist, võib Microsoft esitada arve tühistamise tasu eest summas kuni 100% teenuse hinnast, kui tühistamine või ümberplaanimine toimus vähem kui 14 päeva enne teenuse osutamise esimest päeva.
- Täiendavaid teenuseid ostes võime me pakkumise hõlbustamiseks nõuda teenuste osutamise halduse lisamist.
- Kui tellisite üht tüüpi teenuse ja soovite vahetada selle teist tüüpi teenuse vastu, võite viia vastava väärtuse üle teisele teenusele, kui see on võimalik ja teie teenuste osutamise ressursiga kokku lepitud.
- „Tarkvarakindlustuse programmi eelised, 24x7 probleemide lahendamise toe juhtumid“ („SA PRS“ juhtumid ehk „SAB“) võib samaväärsesse väärtusse konverteerida (Microsofti otsuse põhjal) ja kasutada põhipaketi toe, kliendipõhise tehnilise toe (DSE) lubatud komponentide ja/või tõhustatud teenuste ja lahenduste lubatud komponentide tasu jaoks. Teie teenuste osutamise halduse ressursid saavad vastavaid väärtusi ja tasusid kinnitada. Pärast 30 päeva möödumist toe pakkumise alguskuupäevast ja/või mitme-aastase toe iga-aastaselt tähtpäeval, võime esitada teile arve kõigi puudujäägiga SAB-ide eest, mille te mistahes selliseks teisendamiseks kinnitate (nagu töökäsus määratud). Tarkvarakindlustuse eelistele kohaldatakse siin sisalduvaid kirjeldusi ja tootetingimusi, muu hulgas ka tootetingimuste Lisa B. Lisateavet leiab ka veebisaidilt [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), näiteks leiab sellelt veebisaidilt veebruaris 2023, mis mõjutavad teie lepingu põhipaketi sobivuskriteeriumeid või saadaval komponente, mis võivad viia vastavate juhtumite väärtuste kohandamiseni.
- Kõik lisateenused ei pruugi olla teie riigis kättesaadavad. Lisateabe saamiseks pöörduge teenuse osutamise ressursi poole.
- 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.
- Reaktiivsete teenuste pakkumisel ei paku Microsoft mingisugust muud koodi peale näidiskoodi.
- Klient võtab enda kanda kogu vastutuse ja riskid, mis on seotud mis tahes koodi juurutamise ja hooldamisega, mis antakse tugiteenuste osutamise käigus.
- Ostetud teenustele võivad kehtida platvormi miinimumnõuded.
- Te ei tohi teenuseid oma klientidele edastada.
- Kui kohapealsed külastused on mõlemal poolel kokku lepitud ning ei ole enne ära makstud, esitame teile mõistlike reisi- ja elamiskulude eest arve.
- GitHubi tugiteenuseid pakub Microsoft Corporationi ainuomanduses olev tütarettevõtte GitHub, Inc. Kui teie töökäsus ei ole öeldud teisiti, rakendatakse GitHubi tugiteenustele GitHubi privaatsusavaldust, mille leiab veebisaidilt [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) ja GitHubi andmekaitse- ja turvalisuspoliitikat, mille leiab veebisaidilt [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).
- **Kasutamispoliitika** – Klient ei tohi (ja tal ei ole õigust) kasutada teenuste projektitulemeid:
  - Viisil, mis on seaduse, eeskirjade, valitsuskorralduse või määrusega keelatud;
  - Selleks, et rikkuda teiste õigusi; või

- Üheski tegevuses ega olukorras, kus teenuste projektitulemite kasutamine võib tuua kaasa mõne isiku surma või raske kehavigastuse või raske füüsilise või keskkonnakahju (v.a kooskõlas kõrge riskitasemega kasutamise jaotisega allpool).

### **Kõrge riskitasemega kasutamine**

HOIATUS: Kaasaegseid tehnoloogiaid saab kasutada uutel ja innovaatilistel viisidel ning klient peab kaaluma, kas tema valitud konkreetne kasutusviis on ohutu. Teenuste projektitulemid pole projekteeritud ega mõeldud ühekski kasutuseks, kus teenuse katkestus, defekt, tõrge või muu teenuste projektitulemi tõrge võib tuua kaasa mõne isiku surma või raske kehavigastuse või raske füüsilise või keskkonnakahju (ühiselt „Kõrge riskitasemega kasutamine“). Seega peab klient projekteerima ja juurutama teenuste projektitulemid selliselt, et mis tahes katkestus, defekt, tõrge või muu teenuste projektitulemi tõrge ei vähenda inimeste, vara ja keskkonna ohutust madalamale tasemest, mis on mõistlik, sobiv ja õiguspärane, nii üldiselt kui ka konkreetsetes valdkonnas. Teenuste projektitulemite kõrge riskitasemega kasutamine kliendi poolt toimub täielikult kliendi riisikol. Klient nõustub korvama Microsoftile mis tahes kahjud, sealhulgas advokaaditasud, ning kaitsma Microsofti nõuete eest, mis tulenevad teenuste projektitulemite kõrge riskitasemega kasutamisest, sh kõigist nõuetest, mis põhinevad rangelt vastutusel või sellele, et Microsoft on olnud hooletu teenuse projektitulemite projekteerimisel või andmisel kliendile vastavalt kliendi spetsifikatsioonidele. Eespool toodud hüvitamiskohustus täiendab mis tahes kaitsmiskohustust, mis on sätestatud kliendi lepingus ning sellele ei kohaldu mingusugused piirangud või välistused vastutusest, mis on toodud sellistes lepingutes.

- Vastavates lisades võidakse sätestada lisanõudmisi ja -eeldusi.

## **2.6 Teie kohustused**

Teie Microsofti ettevõtte koondtugiteenuste eeliste optimeerimine oleneb sellest, kuidas te täidate järgmisi kohustusi, mis lisanduvad mis tahes asjakohastes lisades määratud kohustustele. Kui te järgmisi kohustusi ei täida, võib tekkida viivitusi teenuste pakkumisel:

- Te määrate nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie meeskonna juhtimise eest ja haldab kõiki teie tugiteenuseid ning ettevõttesiseseid protsesse seoses tugiteenuste juhtumite taotluste meile esitamisega.
- Kui ostsite mitme riigi tugiteenuseid, peate määrama oma hosti tugiteenuste asukohale nimelise tugiteenuste administraatori, kes vastutab teie kohaliku meeskonna juhtimise ja kõigi teie kohalike tugiteenuste haldamise ning ettevõttesiseste protsesside eest seoses juhtumitega seotud teenusetaotluste meile esitamisega. Ja võite olla kohustatud määrama nimelised tugiteenuste administraatorid ka muudes tugiteenuste asukohtades.
- Saate määrata, vastavalt vajadusele, nimelised reaktiivse toe kontaktisikud, kes vastutavad Microsofti toe veebilehe või telefoni teel toe taotluste esitamise eest. Ka teie pilvepõhiste teenuste administraatorid võivad asjakohaste toega seotud portaalide kaudu pilveteenuse toe taotlusi esitada.
- Veebiteenuste toe taotluste korral peavad teie pilvepõhiste teenuste pilvehaldurid esitama toe taotlusi vastava veebiteenuse tugiportaali kaudu.
- Teenusetaotluse esitamisel peaks teie reaktiivsetel tugikontaktidel olema põhiteadmised esinenud probleemi kohta ning nad peaksid suutma seda taas esile kutsuda, et aidata 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.

- Teenusetaotluse esitamisel võidakse teie reaktiivseid tugikontakte paluda probleem ise määrata ja lahendada, kui me seda palume. See võib hõlmata võrgutegevuse jälgimist, tõrketeadete salvestamist, konfiguratsiooniteabe kogumist, toote konfiguratsiooni muutmist, uue tarkvaraversiooni või komponentide installimist või protsesside muutmist.
- Nõustute tegema meiega koostööd, et plaanida teenuste kasutamist kooskõlas ostetud teenustega.
- Nõustute teavitama meid teie töökäsus määratud nimeliste kontaktide mis tahes muudatustest.
- Teie vastutate oma andmete varundamise ja katastroofiliste rikete tõttu kaotsiläinud või muudetud failide taastamise eest. Samuti vastutate protseduuride kasutuselevõtmise eest, mis on vajalikud teie tarkvara ja andmete kaitsmiseks lubamatu juurdepääsu eest.
- Nõustute võimalusel vastama kliendirahulolu küsitlustele, mida võime teenustega seoses aeg-ajalt läbi viia.
- Nõustute tasuma teie töötajate või alltöövõtjate reisikulud ja muud kulud.
- Olenevalt teie ostetud teenusest võib teenuste osutamise ressurss paluda teil täita ka muid kohustusi.
- Kasutades osana sellest toest pilveteenuseid, peab teil vastava võrguteenuse jaoks olema olemasolev tellimus või andmeplaan või te peate selle ostma.
- Nõustute esitama ennetavate teenuste ning täiustatud teenuste ja lahenduste taotlusi koos mis tahes vajalike/olemasolevate andmetega hiljemalt 60 päeva jooksul enne asjakohase töökäsu aegumiskuupäeva.
- Nõustute vajaduse järgi pakkuma meie teenuste osutamise meeskonnale, kes peavad teie asukohas töötama, asjakohast telefoniühendust ja kiiret internetiühendust ning juurdepääsu teie sisesüsteemidele ja diagnostikavahenditele.



© 2021 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.