

# Microsoft Enterprise Services

תיאור שירותי

Support & Consulting Services

יולי 2020

# תוכן העניינים

2	אודות מסמך זה	1
3	שירותים מקצועיים של Microsoft	2
3	2.1 שירותי תכנון	3
3	2.2 שירותי הטמעה	3
3	2.3 שירותי תחזוקה	3
3	2.4 שירותי מיטוב	3
3	2.5 שירותי הוראה	3
4	שירותי ייעוץ	3
4	3.1 כיצד לרכוש	4
4	3.2 שירותי ייעוץ מותאמים	4
5	3.3 חבילות מוכנות של שירותי ייעוץ	5
5	3.4 תיאור השירותים	5
5	3.4.1 שירותי תכנון	5
6	3.4.2 שירותי הטמעה	6
6	3.4.3 שירותי מיטוב	6
7	3.5 הסרת חביויות והגבלות	7
7	3.6 תחומי האחריות שלך	7
8	שירותי תמיכה	4
8	4.1 כיצד לרכוש	8
8	4.2 תיאור השירותים	8
9	4.2.1 שירותים פרואקטיביים	9
13	4.2.2 שירותים ריאקטיביים	13
16	4.2.3 ניהול אספקת השירות	16
18	4.3 שירותים ופתרונות מורחבים	18
18	4.3.1 Designated Support Engineering	18
19	4.3.2 תגובה מהירה	19
20	4.3.3 תמיכה מותאמת אישית	20
21	4.3.4 Developer Support (תמיכה במפתחים)	21
22	4.3.5 תמיכה במשימות קריטיות	22
22	4.4 תנאים והתניות נוספים	22
23	4.5 תחומי האחריות שלך	23

# 1 אודות מסמך זה

תיאור שירותי Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services מספק מידע על השירותים המקצועיים הזמינים לרכישה מ-Microsoft.

עיון בתיאורים של השירותים שאתה רוכש, כולל הדרישות המקדימות, כתבי הוויתור ותחומי האחריות שלך. השירותים שתרכוש יופיעו בהזמנת העבודה עבור Enterprise Services (הזמנת עבודה) או בהצהרה על שירותים רלוונטית אחרת, המאוזכרת ומשולבת במסמך זה.

לא כל השירותים המפורטים במסמך זה זמינים בעולם כולו. לקבלת פרטים על השירותים הזמינים לרכישה במיקומך, פנה לנציג של שירותי Microsoft. השירותים הזמינים כפופים לשינוי.

## 2 שירותים מקצועיים של Microsoft

השירותים המקצועיים של Microsoft מסייעים לך להאיץ את קבלת הערך העסקי מהשקעות בטכנולוגיה. שירותים אלה זמינים במהלך שלבי התכנון, ההטמעה, התחזוקה והמיטוב של מחזור חיי הטכנולוגיה שלך, ומספקים פתרונות נתונים, ניידות, פרודוקטיביות ומיחשוב לתשתית מקומית, תשתית בענן ותשתית IT היברידית. Microsoft מספקת שירותים פרואקטיביים בקטגוריות הבאות:

### 2.1 שירותי תכנון

שירותי תכנון מספקים הערכות וביקורות לגבי סביבת התשתית, הנתונים, האפליקציות והאבטחה שלך, כדי לסייע לך בתכנון התיקון, השדרוג, ההעברה, הפריסה או הטמעת הפתרון, בהתבסס על התוצאות הרצויות לך.

### 2.2 שירותי הטמעה

שירותי הטמעה מספקים מומחיות טכנית ומומחיות בניהול פרויקטים כדי להאיץ תכנון, פריסה, העברה, שדרוג והטמעה של פתרונות טכנולוגיה של Microsoft.

### 2.3 שירותי תחזוקה

שירותי תחזוקה מסייעים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם ניתנים בדרך כלל לפני אספקת השירות כדי להבטיח את זמינות המשאבים.

### 2.4 שירותי מיטוב

שירותי מיטוב מתמקדים ביעדים של ניצול מיטבי של השקעת הלקוח בטכנולוגיה. שירותים אלה עשויים לכלול ניהול מרחוק של שירותי ענן, ממתבים את הטמעת יכולות המוצרים של Microsoft על-ידי משתמשי קצה, ומבטיחים אבטחה ושמירה על זהות איתנות.

### 2.5 שירותי הוראה

שירותי חינוך מספקים הדרכה שמסייעת לשפר את מיומנותיהם הטכניות והתפעוליות של אנשי הצוות, באמצעות הדרכה באתר, הדרכה מקוונת או הדרכה לפי דרישה.

## 3 שירותי ייעוץ

שירותי Enterprise Services Consulting (שירותי ייעוץ) הם התקשרויות מבוססות-פרויקט לאספקת שירותים שקשורים לתכנון, יישום והטמעה של הפתרונות שמסייעים להאיץ את הערך שלקוחות מפיקים מהשקעותיהם ב-IT. התקשרויות אלה מכסות שירותים, המבוססים על המוצרים והטכנולוגיות של Microsoft, שכוללים פתרונות של אסטרטגיה דיגיטלית, ארכיטקטורה, תכנון, שדרוגים, העברה, פריסה, פיתוח אפליקציות ותובנות מנתונים.

### 3.1 כיצד לרכוש

שירותי ייעוץ זמינים כהתקשרויות מותאמות אישית ומוגדרות מראש שהנן מבוססות-פרויקט, או כשירותים המסופקים כחבילות מוגדרות מראש, כמתואר להלן:

שירות	הגדרה
שירותי ייעוץ מותאמים	התקשרות מותאמת אישית עם היקף שירותים, לוחות זמנים ו/או אבני דרך ספציפיים ללקוח עבור פתרונות ייחודיים.
חבילות מוכנות של שירותי ייעוץ	התקשרות עם תוצרים שנקבעו מראש המטפלים בתרחישים עסקיים נפוצים רבים.

מפתח: ☞ מצוין פריטים שעשויים להופיע בהזמנת העבודה שלך.

### 3.2 שירותי ייעוץ מותאמים

פתרונות השירותים המותאמים מפורטים להלן. ניתן למצוא במסמכי הזמנת עבודה ( The Enterprise Services Work Order) או הצהרת עבודה (Statement Of Work) דוגמא להיקף שירותי הייעוץ המותאמים ש-Microsoft מספקת.

#### Applications & Infrastructure – מחשוב ענן חיוני לביצוע טרנספורמציה דיגיטלית בכל ארגון שהוא.

שירותי Modern Applications של Microsoft עוזרים להאיץ את הזמן להפקת ערך, עם סיכון מופחת כשהופכים אפליקציות למודרניות, משלבים אותן וממנפים את הענן, במטרה לתקשר עם לקוחות בערוצים מרובים ובכל התקן. באמצעות פתרונות Cloud Productivity Solutions לפרודוקטיביות בענן, אנו עוזרים לארגונים לתכנן, להטמיע וליצור כלים לשיפור התקשורת ושיתוף הפעולה, ולחיזוק קשרי הלקוחות, ליצירת תובנות עסקיות המאפשרות לארגונים לממש את הערך המלא של השקעתם ב- Office 365.

**(AI) Data & Artificial Intelligence** – היסוד העיקרי של עסקים מודרניים הוא היכולת להמיר נתונים לבינה מלאכותית (AI), להשגת יתרון תחרותי. פתרונות Business Insights של Microsoft עוזרים למפתחים וארגונים להפוך לממוקדים ב-AI באמצעות מאמץ מקיף לייזום, הטמעה ותמיכה בפתרונות לעסקים וארגוני IT, שחושפים תובנות לגבי נתונים באמצעות מוצרים כמו Office, Azure Database Power BI ו-SQL Server.

**Business Applications** – סיוע עם אפליקציות עסקיות המהוות חלק מסביבת נתונים מחוברת, כדי לאפשר שימוש בבינה מלאכותית ובבינה עסקית, במקביל לעזרה עם דיגיטציה של פונקציות קריטיות לעסק, כולל מכירות לקשרים, תהליכים לניהול כישורים ועובדים, תפעול ושירות לקוחות.

Microsoft מציעה מבחר רחב של שירותי ייעוץ עבור Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, לרבות למכירות, שירות ושיווק, במטרה לעזור ללקוחות להפוך קשרים לרווחים על-ידי מינוף של בינה דיגיטלית בכל עסקה. שירותי הייעוץ עבור Microsoft Dynamics 365 Unified Operations עוזרים ללקוחות להאיץ את הצמיחה על-ידי מיטוב של תהליכי התפעול וקבלת החלטות מבוססות-נתונים בזמן אמת בקנה מידה גלובלי.

**Workplace Modern** – במסגרת תהליך טרנספורמציה של מקום עבודה, Microsoft יכולה לעזור להתאים את הקצב של סביבת העבודה שלך, במקביל לאספקת הכלים הדרושים לשיפור הפרודוקטיביות של כל איש מקצוע בעסק שלך.

ההצעות שלנו לשירותי ייעוץ להתקנים וניידות מאפשרות למנהלי IT לפתח ולהטמיע אסטרטגיות לניהול ניידות והתקנים בארגון כולו, לקידום קשרים עמוקים ועשירים יותר עם עובדים ולקוחות. שירותי Datacenter and Cloud Infrastructure Services למרכזי נתונים ותשתיות ענן משלבים גם הם טכנולוגיות, אנשים ותהליכים במטרה לעזור למערך ה-IT להפוך את מרכזי הנתונים לנכסים עסקיים אסטרטגיים, המותאמים לצרכים העסקיים הספציפיים שלהם. בשילוב עם

שירותי האבטחה והזהות, אנו מספקים גם אסטרטגיות ופתרונות המסייעים בהגנה על תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים, מפני איומים פנימיים וחיצוניים.

### 3.3 חבילות מוכנות של שירותי ייעוץ

Microsoft מציעה שירותי ייעוץ לתרחישים עסקיים נפוצים רבים, בהתבסס על הניסיון שלה בתכנון, פריסה ויישום של מוצרים, טכנולוגיות ותהליכים של Microsoft. השירותים להלן מוצעים בהיקף עבודה מוגדר מראש, עם משך זמן קבוע ומחיר משויך.

### 3.4 תיאור השירותים

#### 3.4.1 שירותי תכנון

🔗 **Architecture Services** (שירותי ארכיטקטורה): הערכה של היעדים שאליהם אתה שואף מבחינת ההטמעה של שירותים מקוונים, שמספקת הכוונה, תכנון ותיקון. הערכה זו עוזרת לבסס תיאום משופר בין הצוותים וסביבת העבודה לשיטות העבודה המומלצות עבור שירותים מקוונים.

**Digital Advisory Services** (שירותי ייעוץ דיגיטליים): תוכנית Digital Advisory Services משלבת יועצים דיגיטליים (Digital Advisors) עם ניסיון בתעשייה וניסיון עסקי עם הכלים ואסטרטגיות החדשנות של Microsoft, במטרה לאפשר לארגונים לממש את השאיפות הדיגיטליות שלהם. היועצים הדיגיטליים, שפועלים בשיתוף עם הלקוחות, בונים תוכנית שינויים לבניית עסק דיגיטלי.

ניתן לרכוש את שירותי Digital Advisory Services בחבילות של כ-200, 400, 800 ו-1,600 שעות התקשרות עם יועץ במשרה חלקית או מלאה. צוות אספקת השירות של Microsoft, כולל משאבים ממרכזי המצוינות של שירותי Microsoft, משלים את האספקה באמצעות מומחה לנושא מסוים או מספק ייעוץ לגבי שיטת העבודה המומלצת והנחיות ספציפיות לגבי הטכנולוגיות של Microsoft.

בנוסף, חבילות ההתקשרות הבאות של Digital Advisory Services זמינות אף הן:

🔗 **חבילות מוכנות של ייעוץ דיגיטלי:** התקשרות המנוהלת באמצעות יועץ דיגיטלי שמתמקד בתכנון עסקי ובתהליך שינוי כדי לחולל שינוי דיגיטלי כחלק מהמודלים העסקיים המתפתחים של הלקוח.

🔗 **הוכחת רעיון:** התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

**תכנון הפתרון:** התקשרויות מובנות לסיוע והנחיה בתכנון ההטמעה לפריסת טכנולוגיה של Microsoft בסביבות של אתר הלקוח, סביבות ענן וסביבות היברידיות. שירותים אלה עשויים לכלול גם הערכה של התכנון, האבטחה, ופעולות ה-IT או ניהול השינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, כדי לסייע בתכנון הטמעת הפתרון הטכני שלך על מנת להגיע לתוצאות הרצויות. בסיום השירות, אתה עשוי לקבל דוח שמכיל את ההערכה הטכנית ואת תוכנית הטמעת הפתרון.

🔗 **(DTDPS) Developer Tools Deployment Planning Services:** נועדו לסייע לארגונים לתכנן פריסת יעילות של Studio Visual. ניתן להשתמש בהן כדי לסייע בפיתוח תוכנית פריסה ואסטרטגיות להטמעת Studio Visual.

🔗 **שירותי תכנון פריסה של Azure לענן ציבורי (AZDPS):** התקשרויות למספר ימים, הכוללות הדרכה, הדגמות ותכנון פריסה. התקשרויות אלה יכולות להתמקד בהפעלת פתרונות אחסון של Azure, העברת אפליקציות אל Microsoft Azure Infrastructure Services (שירותי התשתית של Microsoft Azure),

הטמעת ניידות ארגונית, הטמעת Microsoft Operations Management Suite או הטמעת תרחישי פיתוח ובדיקה במחשבים וירטואליים של Azure Microsoft.

🔗 **שירותי Desktop Deployment Planning Services (DDPS) (תכנון לפריסת שולחנות עבודה):** שירותי תכנון פריסה המציעים מגוון רחב של כלי תכנון ופעילויות התקשרות מוגדרות מראש, המתמקדים באופן הפריסה של Office 365, Office או Windows.

🔗 **שירותי Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS) (תכנון לפריסת Dynamics):** שירותי תכנון להטמעה או שדרוג של Microsoft Dynamics CRM, Dynamics CRM Online או להטמעת פתרון ERP (תכנון משאבים ארגוניים) עם Microsoft Dynamics AX.

🔗 **שירותי Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS) (תכנון לפריסת Exchange ו-Skype for Business):** שירותים אלה, שנועדו לסייע לארגונים לתכנן פריסת של Business for Skype או Exchange, מספקים תכנון פריסה להיבטים אדריכליים ותפעוליים של Business for Skype או Microsoft Exchange.

🔗 **שירותי Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS) (תכנון לפריסת ניהול וירטואליזציה של ענן פרטי):** נועדו לסייע בתכנון פריסת אפקטיביות של מרכזי מערכות, Windows Server ו-Hyper-V. ההתקשרויות במסגרת זו מציעות מגוון רחב של שירותי תכנון לשדרוגים, העברות, האצת פריסת ניהול וירטואליזציה, וכן הטמעת ניהול התקנים מאוחד.

🔗 **שירותי תכנון פריסת שרת SQL (SSDPS):** השירותים זמינים בהתקשרויות למספר ימים שמתמקדות בפעילויות כגון שדרוג לשרת SQL, פריסת Intelligence Business Server SQL, והעברה לשרת SQL.

🔗 **שירותי תכנון פריסת SharePoint (SDPS):** שירותים אלה, המתמקדים בהספקת התקשרויות לתכנון פריסה של SharePoint Online ו-SharePoint, עשויים לכלול תכנון של FastTrack Office 365, תכנון פתרון ניהול פרויקטים ותיקים (PPM), ותכנון פריסת SharePoint.

🔗 **חווית המשתמש:** שירותים שמספקים חווית משתמש לאפליקציות המיועדות לקו הפעולה העסקי שלך, שמגלמים בתוכם את הניסיון שלנו בשיקולי פיתוח Motion Graphics, Storyboard, מחקר אתנוגרפי, ניתוח אישי וניתוח תרחישים, אסטרטגיה ותכנון UX, Visual Design, פיתוח ממשק משתמש, בדיקות שמישות ונגישות.

### 3.4.2 שירותי הטמעה

🔗 **פיקוח על הפרויקט:** שירות של ניהול ופיקוח על הפרויקט, התוכנית או ההתקשרות שלך, כדי להבטיח מסירה מוצלחת.

🔗 **ארכיטקטורת פתרון:** שירות שנועד לספק ארכיטקטורה ותכנון לפתרון שלך, בהתבסס על ארכיטקטורות שמשמשות כסימוכין לטכנולוגיות של Microsoft.

🔗 **מסירת הפתרון:** שירות שנועד לספק הטמעה טכנית, כולל פיתוח, הגדרת תצורה, העברה, שדרוג ופריסה של הפתרון בהתבסס על הטכנולוגיות של Microsoft ושילובן בסביבות הלקוח.

### 3.4.3 שירותי מיטוב

🔗 **שירותי הטמעה:** שירותי התמיכה בהטמעת הטכנולוגיות של Microsoft מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים תמיכה בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית הטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי. ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע והנהלים המומלצים של מיקרוסופט, התומכים בתוכנית הטמעה שלהם.

🔗 **ניהול שירותי IT:** חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותים מודרניים לניהול שירותי IT יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקרות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעבירים אפליקציה או שירות לענן.

שירותי אבטחה: תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזהות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים.

### 3.5 הסרת חביות והגבלות

אספקת השירותים מבוססת על הסרת החביות וההגבלות שלהן:

- תוכנית Digital Advisory Services כוללת אך ורק ייעוץ והדרכה בנוגע לפריסה ושימוש בטכנולוגיות Microsoft בלבד.
- רישיונות המוצר אינם נכללים בשירותי הייעוץ ויש לרכוש אותם בנפרד.
- תוכנית Digital Advisory Services אינה כוללת את פריסת המוצר, פתרון בעיות, בקשות תמיכה מסוג break fix, סקירת קוד מקור שאינו של Microsoft, ייעוץ טכני או ייעוץ בנושאי ארכיטקטורה מעבר לשירותים המתוארים לעיל.
- עבור קוד מקור שאינו של Microsoft, השירותים שלנו מוגבלים לניתוח נתונים בינאריים בלבד, כגון קובץ dump של תהליך או מעקב לניטור הרשת.
- כאשר ביקורים של המשאבים של Microsoft Architects או של צוות אספקת השירות באתר הלקוח מבוססים על הסכמה הדדית וביקורים אלה לא שולמו מראש, תחויב בגין הוצאות נסיעות ולינה סבירות.

### 3.6 תחומי האחריות שלך

הצלחת ההתקשרות למטרות ייעוץ והביצועים של מחויבויותינו תלויים במעורבותך לכל אורך התקופה, לרבות אך מבלי להגביל:

- זמינות נציגך, צוות ה-IT והמשאבים שלך כולל חומרה, תוכנה, קישוריות לאינטרנט ושטח במשרד.
- הקצאה בזמן של מידע מדויק ומלא כנדרש על-ידי צוות אספקת השירות.
- גישה למידע על הארגון שלך.
- ביצוע דייקני ויעיל של תחומי האחריות המוטלים עליך.
- קבלת החלטות ואישורים מהנהלה בזמן.
- תשלום עבור הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.



## 4 שירותי תמיכה

שירותי Microsoft Unified Support (שירותי תמיכה) הם ערכה מקיפה של שירותים ארגוניים שמסייעת לצמצם עלויות, לשפר את הפרודוקטיביות ולהשתמש בטכנולוגיות למימוש הזדמנויות עסקיות חדשות לכל שלב במחזור חיי ה-IT. שירותי התמיכה כוללים:

- שירותים פרואקטיביים שמסייעים לשמור ולשפר את תקינות תשתית ה-IT והתפעול.
- ניהול מתן שירות, כדי לסייע בתכנון ובהטמעה
- שירותי פתרון בעיות מסביב לשעון, כדי לספק תגובה מהירה לצמצום זמן השבתה

### 4.1 כיצד לרכוש

שירותי התמיכה זמינים כחבילה בסיסית, המוגדרת כתמיכה ברמת Core (תמיכת ליבה), Advanced (תמיכה מתקדמת) או Performance (תמיכה בביצועים), או כשירותים נוספים או פתרונות ושירותים מורחבים במסגרת הסכם חבילת הבסיס הקיים, שמפורט בהזמנת העבודה של Enterprise Services, כמתואר להלן.

פריט	תיאור
חבילת בסיס	שילוב של שירותי ניהול אספקה לשירותים פרואקטיביים וריאקטיביים, לתמיכה במוצרים ו/או השירותים המקוונים של Microsoft הנמצאים בשימוש בארגון. החבילה זמינה בתצורות Core (תמיכת ליבה - "C"), Advanced (תמיכה מתקדמת - "A") ו-Performance (תמיכה בביצועים - "P") כמפורט בהמשך הסעיף. השירותים הכלולים בחבילת הבסיס מסומנים באמצעות "✓" לאורך הסעיף הנוכחי. בהתאם לחבילת הבסיס שאתה רוכש, ייתכן שתהיה זכאי גם לשירותים פרואקטיביים מוכללים ספציפיים, שיפורטו בהזמנת העבודה. אנחנו נעבוד יחד איתך במטרה לזהות שירותים אלה לפני תחילת החוזה, במסגרת תכנון אספקת השירותים.
שירותים נוספים	שירותי תמיכה נוספים זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.
שירותים ופתרונות מורחבים	שירותי תמיכה המכסים מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT ספציפית של לקוח זמינים להוספה לחבילת הבסיס במהלך תקופת הזמנת העבודה, והם מסומנים באמצעות "+" לאורך הסעיף הנוכחי.

מפתח: ☞ מצוין פריטים שעשויים להופיע בהזמנת העבודה שלך.

### 4.2 תיאור השירותים

הפריטים המרכיבים את חבילת שירותי התמיכה שלך מתוארים בסעיף זה. כמו כן, מפורטים גם שירותים שניתן להוסיף לחבילת הבסיס או במהלך תקופת ההסכם.

## 4.2.1 שירותים פרואקטיביים

שירותים פרואקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם יתוזמנו במטרה להבטיח זמינות ואספקה של משאבים במהלך תקופת הזמנת העבודה הרלוונטית. השירותים הפרואקטיביים הבאים זמינים כפי שמצוין להלן או כפי שמפורט בהזמנת העבודה שלך.

### שירותי תכנון

חבילה			סוגים של שירותי תכנון
P	A	C	
+	+		הוכחת רעיון
+			שירותי ייעוץ טכנולוגיים
✓			ייעוץ טכנולוגיית תמיכה

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס שלך.  
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **הוכחת רעיון:** התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

🔗 **שירותי ייעוץ טכנולוגיים:** שירותי ייעוץ ותכנון ללקוחות תמיכה ברמת Performance כדי לסייע בעיצוב, באדריכלות, ובתכנון היישום או תהליכים מבצעיים אל מול הנהלים המומלצים של Microsoft. השירותים עשויים לכלול שירות תכנון תמיכה מותאם אישית כדי לסייע באימוץ שירותי ענן. שירותים אלה עשויים להתבצע באתר או מרחוק באמצעות משאב ייעודי של Microsoft.

🔗 **ייעוץ טכנולוגיית תמיכה (STA):** שירות מותאם אישית המספק הערכה טכנולוגית לתמיכה ביעדים העסקיים של הלקוח, כולל בין היתר אופטימיזציה של עומס העבודה, הטמעה או יכולת תמיכה, ומספק על ידי משאב של Microsoft. שירות זה עשוי לכלול תוכנית והנחיה טכנית המותאמת לסביבת הלקוח וליעדיו העסקיים.

### שירותי הטמעה

חבילה			סוגים של שירותי הטמעה
P	A	C	
+	+		שירותים לקליטת משתמשים חדשים

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **שירותים לקליטת משתמשים חדשים:** התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft במטרה לספק סיוע בפריסה, העברה, שדרוג או פיתוח של תכונות. שירות זה כולל בין היתר עזרה בתכנון ואימות של עומסי עבודה של הוכחת רעיון או ייצור באמצעות מוצרי Microsoft.

## שירותי תחזוקה

חבילה			סוגים של שירותי תחזוקה
P	A	C	
✓	✓	✓	הערכה לפי דרישה
+	+		ניתוח סיבות בסיס
+	+		תוכנית הערכה
+	+		בדיקת תקינות
+	+		הערכה לא מקוונת
+	+		ניטור פרואקטיבי
+	+		תכניות תפעול פרואקטיביות (POP)
+	+		תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service)
+	+		תוכנית הערכה בענייני סיכונים ובריאות כשירות פלוס (RAP as a Service Plus)

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.  
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **הערכה לפי דרישה:** גישה לפלטפורמת הערכות מקוונת, אוטומטית, בשירות עצמי, שמשתמשת בניחות יומנים לניתוח והערכה של הטמעת טכנולוגיות Microsoft שברשותך. הערכות לפי דרישה מכסות טכנולוגיות מוגבלות. השימוש בשירות הערכה זה מחייב שירות Azure פעיל עם מכסות נתונים מספיקות כדי לאפשר שימוש בשירות ההערכה לפי דרישה. חברת Microsoft עשויה לספק סיוע על מנת לאפשר הגדרה ראשונית של השירות. בשילוב עם השירות של הערכה לפי דרישה, ותמורת עלות נוספת, משאב של Microsoft באתר הלקוח (עד יומיים) או משאב Microsoft מרוחק (עד יום אחד) זמינים גם הם לסייע עם ניתוח הנתונים ותעדוף ההמלצות לתיקון, לפי הסכם השירותים שלך. ייתכן שהערכות באתר הלקוח לא יהיו זמינות בכל האזורים הגיאוגרפיים.

🔗 **ניתוח סיבות בסיס:** אם השירות מתבקש באופן מפורש לפני סגירת אירוע, אנו נבצע ניתוח מובנה של סיבות אפשריות לבעיה טכנית יחידה או סדרה של בעיות קשורות. ניתוח סיבות בסיס אינו זמין עבור כל הטכנולוגיות של Microsoft. אתה תהיה אחראי לעבוד עם צוות Microsoft ולספק חומרים כמו קבצי יומנים, מעקבי רשת או פלט אבחון אחר. 'ניתוח סיבות בסיס' יהיה זמין עבור טכנולוגיות מסוימות של Microsoft בלבד וייתכן שתחויב בתשלום נוסף עבורו.

🔗 **תוכנית הערכה:** הערכה של העיצוב, היישום הטכני, התפעול או ניהול שינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, ביחס לשיטות העבודה המומלצות של Microsoft. בסיום ההערכה, המשאב של Microsoft יעבוד ישירות איתך כדי לטפל בבעיות אפשריות ולספק דוח שיקלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לכך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.

🔗 **בדיקת תקינות:** סקירה המעריכה את ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך בהשוואה לשיטות העבודה המומלצות על ידנו. משאב של Microsoft מתכנן עמך את בדיקת התקינות, מציג את הסקירה, מנתח את הנתונים, ובסיום מספק דוח.

🔗 **הערכה לא מקוונת:** הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיית Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק או על-ידי משאב של Microsoft במיקומך. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו באמצעות כלים ומספקת לך דוח של הממצאים עם המלצות לתיקון.

🔗 **ניטור פרואקטיבי:** אספקת כלי ניטור לפעולות טכניות והמלצות לכוונן תהליכי ניהול אירועים של השרת. שירות זה מסייע לך ליצור מטריצות אירועים, לבצע סקירות של אירועים משמעותיים, וליצור תוכנית עבור צוות הנדסי קבוע.

🔗 **תוכניות תפעול פרואקטיביות (POP):** סקירה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, באמצעות איסוף נתונים מרחוק. סקירה זו מבוצעת באתר הלקוח או מרחוק על-ידי משאב של Microsoft.

🔗 **תוכנית הערכה בענייני סיכונים ובריאות כשירות (RAP as a Service):** הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיית Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו כדי ליצור דוח ממצאים שמכיל המלצות לתיקון.

🔗 **תוכנית הערכה בענייני סיכונים ובריאות כשירות פלוס (RAP as a Service Plus):** שירות RAP as a Service מסופק ביחד עם סדנה למיטוב מערכות מותאמות שתתקיים אצלך, במשך עד יומיים, ותתמקד בתכנון התיקונים הנדרשים, ובהעברת ידע.

### שירותי מיטוב

חבילה			סוגים של שירותי אופטימיזציה
P	A	C	
+			שירותי הטמעה
+	+		שירותים המתמקדים בפיתוח
+	+		ניהול שירותי IT
+			שירותי מעבדה
+	+		שירותי תיקונים
+	+		שירותי אבטחה

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **שירותי הטמעה:** שירותי התמיכה בהטמעת הטכנולוגיות של Microsoft מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים תמיכה בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית ההטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי. ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע והנהלים המומלצים של מיקרוסופט, התומכים בתוכנית ההטמעה שלהם.

🔗 **שירותים המתמקדים בפיתוח:** שירותים הזמינים לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן.

🔗 **תובנות משירותים למפתחים:** הערכה שנתית של שיטות העבודה שלך לפיתוח אפליקציות, במטרה לעזור ללקוחות עם הכוונה לשיטות עבודה מומלצות לפיתוח אפליקציות ופתרונות בפרטפורמות Microsoft.

🔗 **תמיכה וסיוע בפיתוח:** השירות עוזר ביצירה ופיתוח של אפליקציות המשלבות את הטכנולוגיות של Microsoft בפרטפורמת Microsoft, תוך התמחות בכלי הפיתוח והטכנולוגיות של Microsoft, ונמכר ככמות שעות המפורטת בהזמנת העבודה.

🔗 **ניהול שירותי IT:** חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותי ניהול

שירותי IT מודרניים יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקריות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעברים אפליקציה או שירות לענן. שירותי ניהול שירותי IT עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף ועשוי להיות מוגדר בנספח ומאזכר בהזמנת העבודה.

🔗 **שירותי מעבדה:** כאשר אפשרות זו זמינה באזורך, Microsoft יכולה לספק לך גישה למתקני מעבדה כדי לסייע לך לפתח את המוצר, לבצע מבחני ביצועים, לערוך בדיקות, ליצור אב-טיפוס ולבצע פעילויות מיגרציה של מוצרי Microsoft.

🔗 **שירותי תיקונים:** התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft כדי לטפל בממצאים שזוהו במהלך שירות הערכה. משך הזמן של כל התקשרות מצוין בימים בהזמנת העבודה ומסופק בשותפות עם הצוות ההנדסי שלך.

🔗 **שירותי אבטחה:** תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזהות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים. שירותי אבטחה עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמינים תמורת תשלום נוסף ועשויים להיות מוגדרים בנספח ומאזכרים בהזמנת העבודה.

### שירותי הוראה

חבילה			סוגים של שירותי חינוך
P	A	C	
✓	✓	✓	הדרכה לפי דרישה
✓	✓	✓	שידורי אינטרנט
+	+		Chalk Talks
+	+		סדנאות

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.  
+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **הדרכה לפי דרישה:** גישה לאוסף של חומרי הדרכה מקוונים ומעבדות מקוונות מתוך פלטפורמה דיגיטלית של ספריית סדנאות שפותחה על-ידי Microsoft.

🔗 **שידורי אינטרנט:** גישה למפגשי חינוך חיים באירוח Microsoft, הזמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft ומועברים מרחוק דרך האינטרנט.

🔗 **Talks Chalk:** שירותים אינטראקטיביים קצרים, בדרך כלל מפגשים בני יום אחד, במבנה של הרצאה והדגמה, שעוסקים בנושאי מוצרים ותמיכה ומועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או באופן מקוון.

🔗 **סדנאות:** מפגשי הדרכה טכניים ברמה מתקדמת, הזמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft המועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או מקוון. הסדנאות נרכשות על בסיס כל משתתף, או כהצגה ייעודית לארגון, כפי שצוין בהזמנת העבודה. לא ניתן להקליט את הסדנאות ללא אישור מפורש בכתב מ-Microsoft.

### שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית

חבילה			סוגים של שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית
P	A	C	
+	+	+	נקודות זכות פרואקטיביות

חבילה			סוגים של שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית
P	A	C	
+	+		שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית (שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך)

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **נקודות זכות פרואקטיביות:** הערך של שירותים חליפיים מיוצג בנקודות זכות בהזמנת העבודה שלך. ניתן להחליף נקודות זכות פרואקטיביות תמורת שירות נוסף מוגדר אחד או יותר, או להחיל אותן עליו, כמתואר במסמך זה, ובתעריפים הנוכחיים המסופקים על-ידי נציג שירותי Microsoft. לאחר בחירת השירות הנוסף הזמין, אנו ננכה את ערך השירות מיתרת הזכות שלך, בעיגול כלפי מעלה ליחידה הקרובה ביותר.

🔗 **שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית:** התקשרות בהיקף מוגדר עם משאבי Microsoft במטרה לספק שירותים לפי הנחיות הלקוח, באופן אישי או מקוון, שאינם מתוארים בדרך אחרת במסמך זה. התקשרויות אלה כוללות סוגים של שירותי תחזוקה, אופטימיזציה וחינוך.

## 4.2.2 שירותים ריאקטיביים

שירותים ריאקטיביים עוזרים למנוע בעיות בסביבת Microsoft והם מסופקים בדרך כלל לפי דרישה. השירותים הריאקטיביים שלהלן נכללים לפי הצורך עבור מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft, בעלי הסכם תמיכה תקף, למעט אם מצוין אחרת בהזמנת העבודה שלך.

חבילה			סוגים של שירותים ריאקטיביים
P	A	C	
✓	✓	✓	תמיכה באמצעות ייעוץ
✓	✓	✓	תמיכה בפתרון בעיות
✓	✓	✓	ניהול הסלמות
✓	✓		תמיכה מורחבת בתיקונים חמים
+	+		תמיכה באתר הלקוח

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

🔗 **תמיכה באמצעות ייעוץ:** תמיכה טלפונית בטווח קצר (מוגבל לשש שעות לכל היותר) ותמיכה בבעיות לא מתוכננות עבור מומחי IT. התמיכה באמצעות ייעוץ עשויה לכלול ייעוץ, הכוונה והעברת ידע במטרה לעזור לך לפרוס ולהטמיע טכנולוגיות של Microsoft בדרכים שימנעו בעיות תמיכה נפוצות ושיכולות לצמצם את הסבירות להשבתת המערכת. תרחישי ארכיטקטורה, פיתוח פתרונות והתאמה אישית לא נכללים בהיצע של שירותי הייעוץ הללו.

🔗 **תמיכה בפתרון בעיות:** סיוע זה לפתרון בעיות עם תופעות ספציפיות שמופיעות בעת שימוש במוצרי Microsoft כולל פתרון לבעיות, הודעות שגיאה או פונקציות ספציפיות שלא עובדות כהלכה עבור מוצרי Microsoft. ניתן ליזום אירועים בטלפון או להישלח באמצעות האינטרנט. בקשות לתמיכה עבור שירותים ומוצרים, שאינם כלולים בפורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטיים, מנוהלים במסגרת פורטל השירותים המקוונים של מייקרוסופט.

הגדרות של דרגת חומרה וזמני התגובה הראשונית המוערכים של Microsoft מפורטים בטבלאות התגובה לאירועים שלהלן.

לבקשתך, אנו עשויים לשתף פעולה עם ספקי טכנולוגיה של צד שלישי כדי לסייע בפתרון בעיות מורכבות לפעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים, עם זאת, הצד השלישי אחראי לתמוך במוצרים שלו.

דרגת החומרה של האירוע תקבע את רמת התגובה של Microsoft את אומדן זמני התגובה הראשונית ואת תחומי האחריות החלים עליך. אתה נושא באחריות לפירוט ההשפעה העסקית על הארגון שלך, ותוך התייעצות עמנו, Microsoft תקצה את דרגת החומרה המתאימה. באפשרותך לבקש לשנות את דרגת החומרה במהלך תקופת הטיפול באירוע, במקרה שההשפעה העסקית מחייבת זאת.

### תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Core

תמיכה ברמת Core	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<ul style="list-style-type: none"> <li>השפעה רגילה על העסק</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</li> <li>נדרשת תגובה בתוך שמונה שעות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שמונה שעות או פחות, במהלך שעות העבודה<sup>1</sup></li> <li>טיפול במהלך שעות העבודה<sup>1</sup> בלבד</li> <li>לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>פרטי קשר מדויקים עבור בעל האירוע</li> <li>תגובה בתוך 24 שעות</li> <li>אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>השפעה קריטית על העסק</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>נדרשת תגובה בתוך שעה אחת</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות</li> <li>טיפול רציף, על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

<sup>2</sup> אם איך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7<sup>2</sup> בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.

### תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Advanced

תמיכה ברמת Advanced	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<ul style="list-style-type: none"> <li>השפעה רגילה על העסק</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</li> <li>נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שמונה שעות או פחות, במהלך שעות העבודה<sup>1</sup></li> <li>טיפול במהלך שעות העבודה<sup>1</sup> בלבד</li> <li>לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>פרטי קשר מדויקים עבור בעל האירוע</li> <li>תגובה בתוך 24 שעות</li> <li>אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>השפעה קריטית על העסק</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול</li> </ul>

תמיכה ברמת Advanced	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
	<ul style="list-style-type: none"> <li>לעבוד בצורה סבירה</li> <li>נדרשת תגובה בתוך שעה אחת</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אחת או פחות</li> <li>לאחר שעה אחת מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים</li> <li>טיפול רציף, על בסיס 24x7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הרציף על בסיס 24x7</li> <li>גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה</li> </ul>

<sup>1</sup> שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

<sup>2</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.

### תגובה לאירועים במסגרת תמיכה ברמת Performance

תמיכה ברמת Performance	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
השפעה רגילה על העסק	<ul style="list-style-type: none"> <li>עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים</li> <li>נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות, במהלך שעות העבודה<sup>1</sup></li> <li>טיפול במהלך שעות העבודה<sup>1</sup> בלבד</li> <li>לפי בקשה, טיפול על בסיס 24x7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אם התבקש טיפול על בסיס 24x7, עליך להקצות משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7</li> </ul>
השפעה קריטית על העסק	<ul style="list-style-type: none"> <li>אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>נדרשת תגובה בתוך 30 דקות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תגובה לקריאה הראשונה בתוך 30 דקות או פחות</li> <li>לאחר 30 דקות לכל היותר מוקצה משאב של Microsoft לטיפול במצבים קריטיים</li> <li>משאבים באתר הלקוח, לאחר 24 שעות, בהסכמת הלקוח</li> <li>טיפול רציף, על בסיס 24x7</li> <li>גישה למומחים מנוסים של Microsoft ולתהליכי הסלמה מהירים לצוותי מוצר ב-Microsoft<sup>3</sup></li> <li>דיווח למנהלים הבכירים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תקשורת הולמת עם המנהלים הבכירים שלך, לפי בקשתנו</li> <li>הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול 24x7</li> <li>גישה ותגובה מהירה</li> </ul>



תמיכה ברמת Performance	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
		שלנו, לפי הצורך	

<sup>1</sup> שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל- 17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

<sup>2</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר.  
<sup>3</sup> לא זמין בכל מיקומי התמיכה או עבור כל טכנולוגיות Microsoft.

**ניהול הסלמות:** הסלמה מאפשרת מעקב אחר אירועי תמיכה במטרה להגיע לפתרון במהירות ולהבטיח מתן תמיכה באיכות גבוהה. להלן שירותי ניהול ההסלמות המסופקים עבור התמיכה הרלוונטית בחבילת הבסיס:

**תמיכה ברמת Core:** עבור אירועים בחומרת השפעה רגילה וקריטית על העסק, השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה ועם מאגר מוגדר של משאבי שירות. משאבים אלה עשויים גם לספק עדכוני הסלמה, אם מתבקשים לעשות זאת.

**תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance:** בהתאם לטבלאות שלעיל, עבור אירועים בחומרת השפעה רגילה על העסק, השירות זמין לפי בקשת הלקוח במהלך שעות העבודה ועם משאב של Microsoft שיכול גם לספק עדכוני הסלמה לפי בקשה. עבור אירועים בחומרת השפעה קריטית על העסק, תהליך הסלמה מורחב מוזנק ומבוצע באופן אוטומטי עבור תמיכה ברמות Performance ו-Advanced. בשלב זה, משאב Microsoft שהוקצה מקבל אחריות להבטחת התקדמות טכנית מתמשכת על ידי מתן עדכונים שוטפים ותוכנית פעולה.

🔗 **תמיכה מורחבת בתיקונים חמים:** תמיכה מורחבת בתיקונים חמים מאפשרת לך לבקש תיקונים חמים שאינם קשורים לאבטחה עבור תוכנות Microsoft בנחרות שנכנסו לשלב התמיכה המורחבת במחזור החיים הקבוע, כמוגדר במסמך המדיניות שבכתובת <http://support.microsoft.com/lifecycle>. דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות:

- זמינות התמיכה המורחבת בתיקונים חמים מוגבלת למוצרים/משפחות המוצרים הבאים:
    - אפליקציות: Office
    - Dynamics: CRM, AX
    - שרת: Exchange Server, SQL Server, System Center (למעט Manager Configuration), Server Windows
    - מערכות: לקוח Windows, מערכות הפעלה מוטבעות של Windows
  - למידע העדכני ביותר אודות זמינות תיקונים חמים שאינם עוסקים באבטחה עבור גרסאות מוצר ספציפיות, יש לעיין בהערות מחזור החיים של המוצר כאן.
  - על אף שאנו עושים כל מאמץ סביר כדי להגיב לבקשותיך לתיקונים חמים שאינם קשורים לאבטחה, אתה מאשר כי ייתכנו מקרים שבהם לא נוכל ליצור או לספק תיקון חם.
  - תיקונים חמים מיועדים לטפל בבעיה ספציפית ולא מתבצעת עבורם בדיקת רגרסיה.
  - לא ניתן להפיץ את התיקונים החמים לגורמי צד שלישי שאינם מסונפים ללא אישור בכתב.
  - זמני האספקה של תיקונים חמים לגירסאות שאינן באנגלית עשויים להשתנות, וייתכנו תשלומים עבור שירותי לוקליזציה.
  - אנו לא נוסף לספק תכונות, פונקציות, עדכונים או שינויים בתכנון. אנו נטפל אך ורק בבעיות במוצרים נבחרים שגורמות לקריסתם, לאובדן נתונים או לחריגה מהותית אחרת כלשהי מהפונקציונליות המתועדת של המוצר.
- 🔗 **תמיכה באתר הלקוח:** עבור תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance, תמיכה ריאקטיבית באתר הלקוח מספקת סיוע במיקום של הלקוח. שירות זה כפוף לזמינות המשאבים של Microsoft וגורר תשלום נוסף לכל ביקור באתר הלקוח.

### 4.2.3 ניהול אספקת השירות

ניהול אספקת שירותים (SDM) כלול בשירותי התמיכה שלך, למעט אם נזכר אחרת במסמך זה או בהזמנת העבודה שלך, והוא נקבע לפי שירותי התמיכה שרכשת בחבילת הבסיס. שירותי ניהול נוספים לאספקה יתווספו ברכישת שירותים נוספים או שירותים ופתרונות מורחבים.

**תמיכה ברמת Core:** שירותי SDM מסופקים באופן דיגיטלי, או על ידי צוות משולב של מומחים.

**תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance:** שירותי SDM ניתנים באופן דיגיטלי ועל-ידי מנהל אספקת שירותים ייעודי. משאב ייעודי זה עשוי לפעול מרחוק או באתר הלקוח.

### פרטים על ההיקף של ניהול אספקת שירותים

שירותי SDM הבאים זמינים כפי שנקבע בחבילת הבסיס שנרכשה:

חבילה			סוגים של שירותי ניהול אספקת שירותים
P	A	C	
✓	✓	✓	אפשר ארגון הלקוח
✓	✓	✓	הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft
✓	✓	✓	פיתוח התוכנית וניהולה
✓	✓	✓	קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת
✓	✓		תוכנית הצלחת הענן
✓	✓		ניהול קשרי מנהלים
+	+		תוסף לניהול אספקת שירותים
+	+		ניהול אספקת שירותים באתר הלקוח

✓ - נכלל במסגרת חבילת הבסיס.

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

**אפשר ארגון הלקוח:** הנחיות ומידע שנמסרו אל מנהל שירות תמיכת הלקוח הייעודי שלך לגבי הדרך לנהל את ניצול שירותי התמיכה המאוחדת שלך, ולהכין אותך להשתמש בשירותי תמיכה מאוחדת דיגיטלית וריאקטיבית.

**הכוונה לגבי עדכונים למוצרים, שירותים ואבטחה של Microsoft:** מידע המשותף עמך על מאפיינים ושינויים חשובים וקרובים של המוצר ושל השירותים, כמו גם עלוני בטיחות עבור טכנולוגיות Microsoft.

**פיתוח התוכנית וניהולה:** פעילויות שנועדו לתכנן, להציע, ולנהל את שירותי תכנית התמיכה שלך על פני הארגון כדי לסייע לך לממש ערך גדול יותר מהשקעותיך בטכנולוגיה ובשירותים של Microsoft.

**תמיכה ברמת Core:** עשויה להמליץ על שירותים כדי לנצל את היכולות הכלולות בתמיכה של חבילת הבסיס שלך, וכן על שירותים מוגבלים נוספים שארגונך עשוי לרכוש.

**תמיכה ברמת Advanced וברמת Performance:** עשויה להמליץ על מגוון שירותים המיועדים לסייע לך להגיע לתוצאות מפתח עסקיות וטכנולוגיות, תוך שימוש ביכולות הכלולות בחבילת הבסיס שלך, כמו גם בשירותים נוספים שאתה עשוי לרכוש.

**קליטת משתמשים חדשים של תמיכה מאוחדת:** פעילויות לתמיכה בהפעלת התמיכה המאוחדת, כולל ההצגה והקידום של יכולות שירות-עצמי פורטל התמיכה באינטרנט, כשהיעד הוא להבטיח ניצול בזמן של שירותי התמיכה המאוחדת שלך.

**תוכנית הצלחת הענן:** שירותי התכנון והאספקה נכללים כדי לסייע לך להגיע לתוצאות ענן מסוימות, להעצים אותך כך שתאיץ את היישום של טכנולוגיות הענן של Microsoft, את אימוצן ואת הערך הממומש שלהן.

**ניהול קשרי מנהלים:** קבוצת פעילויות שנועדו להבטיח כי צוות Microsoft Support מתואם עם סדרי העדיפויות האסטרטגיים של ארגונך ומקיים קשר עם מקבלי ההחלטות מרכזיים בתחומים העסקיים והטכנולוגיים.

🔗 **תוסף לניהול אספקת שירותים:** באפשרותך לבחור לרכוש משאבי SDM מותאמים אישית נוספים שיספקו שירותי ניהול לאספקת שירותים, במסגרת היקף עבודה מוגדר מראש, שאינם מפורטים במפורש במסמך זה. משאבים אלה יפעלו מרחוק או באתר הלקוח. גם שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

🔗 **ניהול אספקת שירות באתר הלקוח:** תוכל לבקש ממנהל אספקת השירות לקיים ביקורים באתר, שיהיו העשויים להיות כרוכים בחיוב נוסף לכל ביקור. שירות זה כפוף לזמינות של משאב Microsoft.

### 4.3 שירותים ופתרונות מורחבים

נוסף על השירותים הכלולים בחבילת הבסיס או כשירותים נוספים, ניתן לרכוש גם את השירותים והפתרונות המורחבים האופציונליים שלהלן. פתרונות ושירותים מורחבים זמינים בתשלום נוסף, והם עשויים להיות מוגדרים בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

חבילה			שירות
P	A	C	
+	+		<b>Designated Support Engineering</b>
+	+		תגובה מהירה
+	+		תמיכה מותאמת אישית
<sup>1</sup> +	<sup>1</sup> +		<b>Developer Advanced</b>
+			<b>Developer Performance</b>
+	+		<b>Support for Mission Critical</b>

+ - שירות נוסף שניתן לרכישה.

<sup>1</sup> - שירות נוסף שניתן לרכישה עד לכמות מרבית מוגבלת.

#### 4.3.1 Designated Support Engineering

🔗 **(DSE) Designated Support Engineering:** ניתן לרכוש שירותי DSE כהצעות מוגדרות מראש או כחבילה של שעות מותאמות אישית שניתן להשתמש בהן לאספקת שירותים פרואקטיביים הנכללים בהיקף העבודה המוזמן.

כאשר שירות DSE נרכש כשעות, שעות הפעילות מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר ביצוע הפעולה, על סמך המחיר הקטלוגי שווה הערך לשעות.

הצעות DSE מוגדרות מראש מותאמות אישית לסביבת העבודה שלך ועוזרות לך להשיג את התוצאה הרצויה. הצעות אלה יכולות להתמקד בתחומים כמו Office 365, Azure IaaS, אבטחת סייבר, Modern Identity, ניהול שירותי IT, ניתוח נתוני DSE ו-Dynamics 365, ולכלול שירותים פרואקטיביים מוכללים מוגדרים מראש.

שירותי DSE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לעזור לאסוף ידע מעמיק על הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, ועל התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך, למיטוב הביצועים
- לתעד באופן פרואקטיבי את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (למשל, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים)

- לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים של טכנולוגיות Microsoft.
  - לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך
  - לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.
  - לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft.
- ללא תלות בצורת הרכישה של שירותי DSE, המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות.

#### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Microsoft Unified Support כדי לתמוך בשירותי ה-DSE שלך. אם התקופה של הסכם שירותי Microsoft Unified Support שלך חלפה או הסתיימה, שירות ה-DSE שלך יסתיים באותו תאריך.
- שירותי DSE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30) לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע.
- שירותי DSE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושפורטים בהזמנת העבודה.
- שירותי DSE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.

#### 4.3.2 תגובה מהירה

- 🔗 **תגובה מהירה:** שירות תגובה מהירה מספק תמיכה ריאקטיבית מואצת עבור שירותי הענן שלך על-ידי ניתוב של אירועי תמיכה למומחים טכניים ואספקה של נתיב הסלמה לצוותי תפעול של שירותי ענן, בהתאם לצורך.
- כדי לקבל שירותי תגובה מהירה עבור רכיבי Microsoft Azure, עליך לפתוח אירוע באמצעות פורטל שירותי הענן הרלוונטי. הבקשות שלך במסגרת התמיכה לפתרון בעיות ינותבו ישירות לתור תמיכה במסגרת תגובה מהירה, המאויש על-ידי צוות ייעודי של מהנדסים עם התמחות בשירותי ענן. על מנת שלצוות הזה יהיה יידע בסיסי על הפריסה שלך, עליך להעביר מסמכים על פריסה בסיסית של Azure וטופולוגיית מסד נתונים, כמו גם תוכניות לאיזון הקלום והעומס כאשר הדבר מתאפשר. אמנם אירועים יכולים להצריך משאבים מאנשי מקצוע בתמיכת מוצרים סטנדרטית, צוות התגובה מהירה נושא באחריות הראשית לאירועים 24x7x365.
- עבור רכיבי Azure, זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות מפורטים בטבלה שלהלן, ומחליפים את כל זמני התמיכה הצפויים במסגרת החבילה הבסיסית. התגובה מהירה אינה מכסה את Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple או את Billing & Subscription Management.
- רכישת התגובה מהירה כפופה לזמינות המשאב. יש להיוועץ עם מנהל אספקת השירות שלך לפרטים בנוגע לזמינות.

תגובה מהירה	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>השפעה קריטית על העסק</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• אובדן של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה</li> <li>• נדרשת תגובה בתוך 15 דקות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות</li> <li>• טיפול רציף, על בסיס 24x7</li> <li>• גישה למומחים מנוסים של Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול ושירותי ענן</li> <li>• דיווח למנהלים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תקשורת הולמת עם המנהלים הבכירים שלך, לפי בקשתנו</li> <li>• הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7</li> <li>• גישה ותגובה מהירה</li> </ul>

תגובה מהירה	דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
		הבכירים שלנו, לפי הצורך	

<sup>1</sup> אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7 בבעיות, ייתכן שנידרש לרדת לרמת שירות נמוכה יותר

<sup>2</sup> שירותי התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה זמינים באנגלית בלבד.

### 4.3.3 תמיכה מותאמת אישית

תמיכה מותאמת אישית: בתשלום נוסף, תמיכה מותאמת אישית מספקת תמיכה מוגבלת ורציפה עבור מספר נבחר של מוצרים וערכות Pack Service שהגיעו לסוף מחזור החיים שלהם, כמוגדר במדיניות התמיכה של Microsoft לארגונים, הזמינה בדף <http://support.microsoft.com/lifecycle>. המוצרים, הגרסאות או ערכות ה-Pack Service שעבורם רכשת תמיכה מותאמת אישית מוגדרים בהזמנת העבודה שלך.

התשלום עבור תוכנית תמיכה מותאמת אישית מחושב כאילו נרשמת ביום הראשון שבו תוכנית התמיכה המותאמת אישית הייתה זמינה. למשל, אם תוכנית תמיכה מותאמת אישית עבור Dynamics NAV 2009 החלה ב-15 בינואר 2020, אולם לא תירשם עד 15 באפריל 2020, התשלום על התוכנית שלך יחושב עדיין באופן רטרואקטיבי לתאריך ההתחלה הקבוע 15 בינואר 2020.

תשלומים ששולמו עבור תמיכה מותאמת אישית אינם ניתנים להחזר.

### דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- נדרש הסכם תקף לשירותי Support Unified Microsoft כדי לגשת לשירותי התמיכה המותאמת אישית. אם התקופה של הסכם שירותי Support Unified Microsoft שלך חלפה או הסתיימה, התמיכה המותאמת אישית תסתיים באותו תאריך.
- עליך להתקין ולהפעיל את ערכת ה-Service Pack העדכנית ביותר עבור המוצר(ים) הרשומ(ים) (שמפורט(ים) בהזמנת העבודה שלך לפני קבלת התמיכה המותאמת אישית).
- כדי להשתתף בתמיכה מותאמת אישית עבור המוצרים הרשומים ולקבל גישה לעלוני אבטחה ועדכונים, עליך לספק תוכנית מעבר מפורטת עם ספירת התקנים ומופעים, אבני דרך רבעוניות לפריסה ותאריך להשלמת המעבר. אם תוכנית העברה זו לא תסופק, לא תתאפשר גישה לתוצרי התמיכה המותאמת אישית.
- למטרות תמיכה מותאמת אישית, המונח 'התקן' מתייחס לכל מופע, פיזי או וירטואלי, שבו הלקוח רוצה לפרוס עדכון אבטחה עבור מוצר מסוים. מספר ההתקנים או המופעים צריך להיות זהה למספר פעולות הפריסה של עדכוני האבטחה, או התיקונים החמים, ולא למספר ההתקנים הפיזיים.
- תמיכה מותאמת אישית זמינה במיקומי התמיכה המוגדרים בהזמנת העבודה שלך, אם מיקום התמיכה נכלל בספירה הכוללת של ההתקנים והמופעים.
- התמיכה המותאמת אישית מכסה רק את הגרסה באנגלית של המוצרים הנרשמים, אלא אם הוסכם אחרת בכתב. אם שני הצדדים מסכימים לתמיכה בשפה שאינה אנגלית, ניתן להרחיב את שעות התמיכה כדי לאפשר תרגום (שבגינן יחולו תשלומי לוקליזציה).
- תמיכה מותאמת אישית מספקת תמיכה עבור המוצר הרשום ויכולה לכלול עדכונים לפגיעויות אבטחה המוגדרות על-ידי מרכז תגובת האבטחה של Microsoft (MSRC) כקריטיות. תמורת תשלום נוסף תוכל לרכוש עדכוני אבטחה עבור פגיעויות המדרגות על-ידי ה-MSRC כחשובות.
- התמיכה המותאמת אישית זמינה לרכישה על בסיס שנתי, עם תאריכי תוכניות קבועים המותאמים למחזור חיי התמיכה של המוצר. ללא תלות במועד ההרשמה, כל הלקוחות חייבים לשלם את התשלום הרלוונטי עבור התוכנית בצורה רטרואקטיבית מתאריך תחילת התוכנית, כאשר התשלום הרטרואקטיבי מחוייב במלואו עם ביצוע ההסכם. למעט אם מצוין אחרת, התקופה המינימלית לתמיכה מותאמת אישית היא רבעון. הלקוחות יכולים לבטל את הצטרפותם לתמיכה מותאמת אישית על בסיס רבעוני, בכפוף להודעה מראש שתימסר 14 יום לפני מועד החיוב הבא.
- תיקונים חמים שאינם קשורים לאבטחה (לדוגמה, עבור בעיות הקשורות לאזור זמן או לשעון קיץ) עשויים להיות זמינים אף הם תמורת תשלום נוסף.

- עדכוני האבטחה המועמדים לרשותך במסגרת תוכנית זו נועדו לשימושך הפנימי בלבד, הכולל שימוש בסביבות מתארחות עבור התועלת הישירה שלך.
- לא ניתן להפיץ את עדכוני האבטחה לגורמי צד שלישי שאינם מסונפים, ללא אישור בכתב. תוכל לבקש גישה לעדכוני אבטחה עבור אנשי קשר ייעודיים שתנקוב בשמם. אתה מסכים להודיע לנו על כל השינויים שיבוצעו באנשי קשר ייעודיים אלה.
- התמיכה המותאמת אישית אינה כוללת אפשרות לבקש עוד תכונות, פונקציות ושינויים בעיצוב, או תמיכה במסגרת אחריות.
- על אף שאנו נוקטים מאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לספק עדכוני אבטחה, אתה מאשר כי ייתכנו מקרים שבהם לא נוכל ליצור או לספק עדכון אבטחה, כולל עדכוני אבטחה קריטיים וחשובים.
- אם אתה רוכש תמיכה מותאמת אישית ישירות מ-Microsoft, תוכל להחיל עדכוני אבטחה על המוצר(ים) הרשומ(ים) (הרלוונטי(ים)), כולל מוצר(ים) רשומ(ים) שנרכש(ו) באמצעות רישוי מרובה משתמשים של Microsoft או באמצעות הסכם רישיון לספקי שירות של Microsoft.
- כל הבקשות לתמיכה בפתרון בעיות יוגשו בטלפון על-ידי אנשי הקשר הייעודיים.
- הגישה למשאבי Microsoft להחלפת עדכוני אבטחה זמינה רק במהלך תקופת התוקף של הסכם התמיכה המותאמת אישית הרלוונטי. כדי לגשת שוב למשאבי Microsoft, כולל להחלפה של עדכוני אבטחה שהתבצעה הורדה שלהם במהלך תקופת הרישום לתמיכה המותאמת אישית אך אבדו, נפגמו או הפכו לבלתי ניתנים לשימוש עם תום תקופת ההרשמה, תידרש הרשמה מחדש ותשלומי תוכנית נוכחיים ורטוראקטיביים רלוונטיים. הרשמה מחדש או גישה לעדכוני האבטחה עשויה שלא להיות אפשרית אם התוכנית כבר אינה בתוקף.

#### 4.3.4 Developer Support (תמיכה במפתחים)

שירות Developer Support מספק תמיכה טכנית לטווח ארוך המבוסס על ידע מעמיק בנושאי ענן ונושאים טכניים לכל אורך מחזור החיים של פיתוח האפליקציה למפתחים שיוצרים, פורסים ותומכים באפליקציות בפלטפורמה של Microsoft. מנהל פיתוח אפליקציות (ADM) משמש כאיש הקשר הראשי, ומתמקד באספקת יעוץ אסטרטגי לטכנולוגיות פיתוח ובדיקה ובפתרון בעיות פיתוח שצצות במהלך השימוש במוצרי Microsoft. ה-ADM מתקשר עם משאבים שונים ב-Microsoft בנוגע לדרישות הלקוח. במסגרת הסכם התמיכה שלך, באפשרותך לרכוש את הפתרונות הבאים למפתחים:

##### Developer Advanced

תמיכת Developer Advanced, הזמינה לבעלי הסכמי תמיכה ברמת Performance-Advanced, מספקת פתרונות ייעודיים לצרכים ספציפיים של פיתוח אפליקציות, כולל מודרניזציה של אפליקציות, הערכות האינטרנט של הדברים (IoT), פתרונות ALM/DevOps, הדרכות ובדיקות. זו הרמה המומלצת של סיוע ללקוחות שזקוקים לתמיכה ספציפית לפיתוח במגוון תחומים או נושאים במחזור החיים של הפיתוח.

ההתקשרות המינימלית היא בהיקף של 320 שעות ADM (מנהל פיתוח אפליקציות). ניתן להגדיר התקשרויות קטנות יותר ומותאמות אישית לפי בקשה מיוחדת. תמיכה ברמת Developer Advanced כוללת לכל היותר 800 שעות ADM.

##### Developer Performance

תמיכת Developer Advanced, הזמינה לבעלי הסכמי תמיכה ברמת Performance מספקת תמיכה מקיפה לכל אורך מחזור החיים של פיתוח האפליקציה, ומספקת ללקוחות ארכיטקטורת ענן, הערכת פגיעויות, פתרונות ALM/DevOps, מחזורי חיים של פיתוח אפליקציות, ביקורות קודים, ביצועים וניטור, מודרניזציה של אפליקציות, הטמעה וניהול של האינטרנט של הדברים (IoT), הדרכות ובדיקות. זו הרמה המומלצת של סיוע ללקוחות שזקוקים לתמיכה מלאה לפיתוח עבור סביבות קריטיות לעסק וסביבות פיתוח מורכבות.

ההתקשרות המינימלית לתמיכת Developer Performance היא בהיקף של 800 שעות ADM. ניתן להגדיר התקשרויות קטנות יותר ומותאמות אישית לפי בקשה מיוחדת.

### 4.3.5 תמיכה במשימות קריטיות

🔗 **Support for Mission Critical:** שירות זה מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרים ושירותים מקוונים של Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים הקריטיים למשימה שברשותך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה. שירות Support for Mission Critical מספק תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין בתוספת תשלום ומוגדר בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

### 4.4 תנאים והתניות נוספים

שירותי Support Unified Microsoft מסופקים על סמך הדרישות המקדימות וההנחות שלהלן.

- שירותים המגיבים לבסיס ניתנים מרחוק (אתר) של אנשי הקשר לתמיכה שמינית. כל השירותים מסופקים מרחוק למיקומים שלך בארץ המפורטת בהזמנת העבודה, אלא אם צוין אחרת בכתב.
- שירותים המגיבים לבסיס ניתנים באנגלית, וכאשר הדבר אפשרי, ייתכן שיינתנו בשפתך. כל השירותים האחרים מסופקים בשפה המדוברת במיקום של שירותי Microsoft שמספק את השירותים או באנגלית, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.
- אנו מספקים תמיכה לכל הגרסאות של מוצרי התוכנה והשירותים המקוונים של Microsoft הזמינים מסחרית ולציבור הרחב שרכשת, ושמזוהים בתנאי המוצר המתפרסמים על-ידי Microsoft מעת לעת בדף <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר מחליף ש-Microsoft מציינת), למעט אם מוגדר אחרת בהזמנת עבודה, בנספח לתיאור שירותי תמיכה וייעוץ זה, או מוחרג במפורש בפורטל לתמיכה מקוונת <http://serviceshub.microsoft.com>. בכתובת <http://serviceshub.microsoft.com>.
- לא מסופקת תמיכה עבור מוצרי קדם-הפצה או גרסאות ביתא של מוצרים, למעט אם צוין אחרת בנספח מצורף.
- כל השירותים, כולל שירותים נוספים שנרכשו במהלך התקופה הנקובה בהזמנת עבודה יחולטו אם לא ינוצלו במהלך התקופה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא יירשמו מספיק משתתפים.
- נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו יישו רק למערכות שאושרו על-ידך. כדי לנצל את הסיוע באמצעות חיבור מרחוק, עליך לספק לנו גישה מתאימה ואת הציוד הנדרש.
- שירותים מסוימים עשויים לחייב אותנו לאחסן את נתוני הלקוח, לעבד אותם ולגשת אליהם. כאשר נעשה זאת נשתמש בטכנולוגיות שאושרו על-ידי Microsoft, שתואמות לתהליכים ולמדיניות ההגנה על נתונים. אם אתה מבקש שנשתמש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft, אתה מבין ומסכים לכך שאתה נושא באחריות בלעדית ליושרה ולאבטחה של נתוני הלקוח שלך, וש-Microsoft אינה נושאת בחבות כלשהי ביחס לשימוש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft.
- אם תבקש לבטל שירות שכבר תוזמן, Microsoft עשויה לבחור לנכות דמי ביטול עד לסך של 100 אחוז ממחיר השירות, אם הביטול או שינוי התזמון בוצע בטווח של פחות מ-14 יום לפני היום הראשון של אספקת השירות.
- בעת רכישה של שירותים נוספים, אנו עשויים לחייב הכללה של ניהול אספקת שירותים במטרה לתאם את האספקה.
- אם הזמנת סוג אחד של שירות וברצונך להחליף אותו בסוג אחר של שירות, באפשרותך להחיל ערך מקביל על שירות חלופי הזמין בחבילת הבסיס שלך, היכן שזמין וכפי שהוסכם עם משאב אספקת השירות הרלוונטי.
- ניתן להמיר את Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents, או SAB) לסכום שווה ערך (כפי שייקבע על-ידי Microsoft) ולהשתמש בו לקיזוז העלויות של תמיכת חבילת הבסיס, רכיבים מתאימים של Designated Support Engineering (DSE) (או רכיבים מתאימים של פתרונות ושירותים מורחבים). המשאב לניהול האספקה יכול לאשר את הערך ואת העלויות, אם זה רלוונטי. לאחר 30 יום מתחילת תאריך התמיכה ו/או התאריך השנתי של רכישת תמיכה רב-שנתית, ייתכן שנחייב אותך בסכום שווה ערך לגירעון ב-SAB שלו התחייבת לצורך כל המרה כאמור, כמוגדר בהזמנת העבודה שלך. הטבות אבטחת התוכנה כפופות לתנאים שבמסמך זה ולתנאי המוצר, לרבות בין היתר לנספח ב' של תנאי המוצר. פרטים נוספים זמינים גם בכתובת [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), כגון בנושא

- שינויים בהטבת שירות התמיכה לפתרון בעיות החל מפברואר 2022, שתשפיע על הזכאות של חבילת הבסיס שלך או רכיבים שלהם אתה זכאי בהסכם התמיכה שלך ועשויה לגרום להתאמות בערך האירוע המקביל.
- ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים בארץ מגוריך. לקבלת פרטים, פנה למשאב אספקת השירות.
- שירותי תמיכה מוגבלים לייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבבעלותך או בבעלות Microsoft.
- אתה מסכים כי הקוד היחיד שאינו של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבבעלותך.
- התמיכה לא מספקת קוד מכל סוג שהוא, פרט לקוד לדוגמה.
- ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
- ייתכן שהשירותים לא יסופקו ללקוחותיך.
- אם יש לך חבילת בסיס לתמיכה ברמת Advanced או Performance, שבמסגרתה מוסכם על ביקורים באתר הלקוח אך הם לא משולמים מראש, אנו נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ולינה סבירות.
- ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצוינו בנספחים הרלוונטיים.

## 4.5 תחומי האחריות שלך

- כאשר אתה ממלא את ההתחייבויות המפורטות להלן, נוסף על אלה המוגדרות בכל הנספחים הרלוונטיים, ההטבות עבור שירותי Microsoft Unified Support שלך ממוטבות במלואן. אי-ציות לאחד מתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות:
- יוקצה לך מנהל שירותי תמיכה ייעודי שיהיה אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לאירועי תמיכה.
- בהתאם לחבילת הבסיס שלך כמפורט להלן, תוכל למנות אנשי קשר ייעודיים לתמיכה ריאקטיבית, שיהיו אחראים ליצירת בקשות תמיכה דרך אתר האינטרנט לתמיכה של Microsoft או דרך הטלפון. ייתכן שגם מנהלי מערכות הענן עבור השירותים מבוססי-הענן שלך יוכלו לשלוח בקשות לתמיכה בענן דרך פורטלי התמיכה הרלוונטיים.
  - תמיכה ברמת Core – עד עשרה (10) אנשי קשר ייעודיים.
  - תמיכה ברמת Advanced - לפחות חמישים (50) אנשי קשר ייעודיים. ייתכן שתהיה זכאי גם לאנשי קשר נוספים. יש להיוועץ עם מנהל אספקת השירות שלך לפרטים.
  - תמיכה ברמת Performance - ניתן לכלול אנשי קשר ייעודיים לפי הצורך.
- עבור בקשות לשירותי תמיכה מקוונת, מנהלי שירות ענן, הפועלים בשירותי הענן שלך, חייבים להעביר בקשות לבקת תמיכה באמצעות פורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטי.
- בעת שליחה של קריאת שירות, אנשי הקשר הייעודיים לתמיכה ריאקטיבית שלך צריכים להיות בעלי הבנה בסיסית של הבעיה ויכולת לשחזר אותה כדי לסייע ל-Microsoft לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. אנשי קשר אלה צריכים גם להכיר היטב את מוצרי Microsoft הנתמכים ואת סביבת Microsoft שלך, כדי לעזור בפתרון בעיות מערכת ולסייע ל-Microsoft לנתח ולפתור קריאות שירות.
- כאשר שולחים בקשה לקבלת שירות, יתכן שאיש הקשר שלך לתמיכה מגיבה יצטרך לבצע פעילויות של קביעת הבעיות ומציאת הפתרונות, כפי שהדבר יתבקש על ידינו. פעילויות אלה עשויות לכלול ביצוע מעקבי רשת, לכידת הודעות שגיאה, איסוף פרטי תצורה, שינוי תצורות המוצר, התקנת גירסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
- אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך השירותים שרכשת.
- אתה מסכים להודיע לנו על כל שינוי שיבוצע באנשי הקשר הייעודיים הנזכרים בהזמנת העבודה שלך.
- אתה נושא באחריות לגיבוי הנתונים שלך ולשחזור קבצים שאבדו או השתנו כתוצאה מכשלים קטסטרופליים. בנוסף, אתה נושא באחריות ליישום הנהלים הדרושים כדי להגן על התקינות והאבטחה של התוכנות והנתונים שלך.
- כאשר הדבר אפשרי, אתה מסכים להשיב לסקרי שביעות רצון הלקוח שאנו עשויים להעביר לך מעת לעת, בנוגע לשירותים.
- אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.



- ייתכן שתתבקש על-ידי משאב אספקת השירות לקחת על עצמך תחומי אחריות נוספים הספציפיים לשירות שרכשת.
- בעת שימוש בשירותי ענן במסגרת תמיכה זו, עליך לרכוש או להיות בעל מנוי תקף לתוכנית גלישה עבור השירות המקוון הרלוונטי.
- אם יש לך חבילת תמיכה ברמת Advanced או Performance, אתה מסכים לשלוח בקשות לשירותים פרואקטיביים יחד עם כל הנתונים הרלוונטיים הדרושים, לא יאוחר מ- 60 יום לפני תאריך פקיעת התוקף של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- אם יש לך חבילת תמיכה ברמת Advanced או Performance, אתה מסכים לספק לצוות אספקת השירות שנדרש להיות באתר הלקוח גישה סבירה לטלפון ולאינטרנט במהירות גבוהה, וגישה למערכות הפנימיות ולכלי האבחון שלך, לפי הצורך.

© Microsoft Corporation 2020. כל הזכויות שמורות. חל איסור מוחלט על כל שימוש או הפצה של חומרים אלה ללא אישור מפורש מאת Microsoft Corp.

Microsoft ו-Windows הם סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Microsoft Corporation בארה"ב ו/או במדינות אחרות.

שמות חברות ומוצרים אמיתיים המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם.