

Детальні умови надання комплексу послуг Основи цифрового робочого місця (DWE).

1.1. Терміни, застосовні до комплексу послуг Основи цифрового робочого місця:

«Адміністративний доступ» Клієнт повинен надати SoftwareONE адміністративний доступ, щоб дозволити SoftwareONE надавати Послуги, викладені в цьому Додатку. Ненадання належного адміністративного доступу перешкоджатиме SoftwareONE виконувати умови Договору та даного Додатку.

«Уніфікована підтримка онлайн» означає Інтернет-портал управління IT-послугами для Клієнта з метою відкриття інцидентів та запитів на послуги.

1.2. Огляд послуги Основи цифрового робочого місця та захист даних

Послуга, доступ до якої надається складається з:

Основна послуга:

- Основи цифрового робочого місця.

Опціональна додаткова послуга:

- Менеджер з успішного обслуговування (надається у випадку погодження з Клієнтом відповідних умов у даному Додатку).

Обсяг основних Послуг і Опціональної додаткової послуги описано у відповідних розділах нижче.

Основи цифрового робочого місця – це підписка на основі даних користувача, при якій Замовник оформлює надання послуг та покриває загальну кількість ліцензованих користувачів Замовника. Пропозиції рівнів обслуговування описані в окремому розділі даного Додатку – Основи цифрового робочого місця (розділ 1.3).

Якщо Замовник не надає власні ліцензії Microsoft (BYOL), Основи цифрового робочого місця складаються з перепродажу компанією SoftwareONE (у якості постачальника хмарних рішень, «CSP») Ліцензій Microsoft разом із Послугами, викладеними в цьому Додатку.

Якщо Замовник надає власні ліцензії Microsoft (BYOL), Основи цифрового робочого місця складаються з Послуг, викладених у цьому Каталогі послуг, за винятком перепродажу ліцензій Microsoft CSP компанією SoftwareONE.

Якщо в межах одного власника Замовник має поєднання ліцензованих користувачів CSP та EA, він повинен купувати та оплачувати Послуги для всіх ліцензованих користувачів. Замовник погоджується з тим, що SoftwareONE може зареєструвати Замовника в програмі Microsoft FastTrack, щоб допомогти підвищити ефективність за допомогою ресурсів, інструментів і рекомендованих методів.

Якщо Замовник не надає власні ліцензії Microsoft (BYOL), доступ і використання Замовником програмного забезпечення та послуг Microsoft, а також пов'язаних з ними Послуг компанії SoftwareONE залежить від прийняття Замовником Угоди з клієнтом Microsoft, яку можна знайти за наступним посиланням: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>. Замовник повинен прийняти Клієнтську угоду Microsoft (або дозволити SoftwareONE прийняти Клієнтську угоду Microsoft для Замовника під час процесу адаптації) до отримання доступу та використання будь-яких Послуг SoftwareONE або програмного забезпечення та послуг Microsoft. Отримуючи доступ та використовуючи програмне забезпечення та послуги Microsoft, Замовник: (I) визнає, що прочитав і зрозумів зміст Угоди з клієнтом Microsoft; (II) підтверджує, що (якщо SoftwareONE приймає Клієнтську угоду Microsoft від імені Замовника під час процесу адаптації) вона уповноважила SoftwareONE прийняти Угоду клієнта від свого імені; і (III) погоджується бути зобов'язаним і виконувати її умови.

Невід'ємними частинами даного Додатку та Договору є Угоди щодо обробки персональних даних, які знаходяться за веб-посиланнями: <https://www.softwareone.com/-/media/publishing-documents/swo-data-processing-addendum-pyracloud-en.pdf> та <https://www.softwareone.com/-/media/publishing-documents/swo-data-processing-addendum-pyracloud-en.pdf>.

1.3. Основи цифрового робочого місця

1.3.1. Основи цифрового робочого місця – Опис послуги, доступ до якої надається

Пропозиція	Опис
Основи цифрового робочого місця	SoftwareONE відповідатиме на запити на обслуговування і повідомлення про інциденти, відправлені Замовником через його Авторизованих контактних осіб
Ліцензії CSP Microsoft	Включено для відповідної онлайн-служби Microsoft, на яку Замовник активно підписався через SoftwareONE у якості свого CSP Виключено для замовників EA.
Години роботи	24 x 7 x 365
Вхідні канали	Канали зв'язку Авторизованих контактних осіб Замовника з SoftwareONE Телефон X Електронна пошта X

	Єдина онлайн-підтримка	X
Час реагування на інциденти	Час реагування на інциденти залежить від рівня серйозності <ul style="list-style-type: none"> E1 - Надзвичайна подія, відповідь буде надана протягом ≤ 30 хвилин¹ P1 - Критична подія, час реагування – протягом ≤1 години¹ P2 - Термінова подія, відповідь буде надана протягом ≤ 2 годин P3 - Важлива подія, відповідь буде надана протягом ≤4 годин P4 - Відповідь на запит щодо виставлення рахунку буде надано протягом ≤4 годин P5 - Запит на консультацію, відповідь буде надана протягом ≤48 годин 	
Час відповіді на запити на обслуговування	Час відповіді на запити щодо послуг залежить від рівня їх критичності <ul style="list-style-type: none"> S1 - Надзвичайна подія, відповідь буде надана протягом ≤1 години² S2 - Термінова подія, відповідь буде надана протягом ≤ 4 годин S3 - Важлива подія, відповідь буде надана протягом ≤8 годин 	
Заявки в службу підтримки	Необмежено	
Авторизовані контактні особи	П'ять (5)	
Перехід на рівень підтримки Microsoft Premier	Компанія SoftwareONE буде ескалювати питання, які команда SoftwareONE не може вирішити з числа питань, що входять до сфери охоплення, визначеної у розділі Підтримувані послуги.	
PyraCloud	Самостійне управління ліцензіями	
Підтримка безпеки	SoftwareONE буде надавати відповіді на запити щодо безпеки послуг, поданих Замовником	

1.3.2. Комерційний супровід

Опис	Основи цифрового робочого місця – це керована послуга, що надається компанією SoftwareONE. Для надання керованої послуги SoftwareONE Замовник повинен встановити відносини з торговим посередником через Microsoft
Включені опції	<ul style="list-style-type: none"> Щоб увімкнути Послугу: <ul style="list-style-type: none"> Надайте або налаштуйте власника Замовника Microsoft та керуйте ліцензіями Microsoft, підписаними через SoftwareONE Надайте або налаштуйте власника Замовника Microsoft та керуйте ліцензіями Microsoft, наданими Замовником (BYOL)
Винятки	<ul style="list-style-type: none"> Усі інші роботи або послуги, не зазначені у включених опціях, виключені
Ключові зацікавлені сторони	<ul style="list-style-type: none"> Глобальний адміністратор підписки клієнта
Взаємозв'язки	<ul style="list-style-type: none"> Замовник надасть адресу електронної пошти Глобального адміністратора власника Глобальний адміністратор Замовника прийме запит на встановлення зв'язку з торговим посередником Доступ та використання PyraCloud здійснюється за умов прийняття та дотримання Замовником Умов використання PyraCloud, доступних за адресою www.pyracloud.com
Результати	<ul style="list-style-type: none"> Встановлення відносин між SoftwareONE і Замовником через торгового посередника

1.3.3. Сеанс інтеграції керованих послуг

Опис	SoftwareONE сприятиме в проведенні вступного інструктажу для призначеної Авторизованої(их) контактної(их) особи(іб) для демонстрації функціональності PyraCloud і єдиної онлайн-підтримки
Включені опції	<ul style="list-style-type: none"> Планування сесії для призначених Авторизованих контактних осіб Сеанс адаптації для призначених Авторизованих контактних осіб, що проводиться за допомогою рішення для конференц-зв'язку SoftwareONE Надання облікових даних призначеним Авторизованим контактним особам для використання Єдиної служби підтримки в режимі реального часу та PyraCloud

¹ Про інциденти E1 та P1 сповіщають лише по телефону

² Запити S1 направляють лише по телефону

Винятки	<ul style="list-style-type: none"> Надання URL-адреси доступу, адреси електронної пошти та контактного номеру телефону призначеним Авторизованим контактним особам
Ключові зацікавлені сторони	<ul style="list-style-type: none"> Усі інші роботи або послуги, не зазначені у включених опціях, виключені
Тривалість	<ul style="list-style-type: none"> Авторизовані контактні особи, визначені у Договорі про надання послуг
Взаємозв'язки	<ul style="list-style-type: none"> Одна (1) сесія тривалістю щонайбільше дві (2) години Замовник повинен сприяти відвідуванню запланованої сесії Авторизованими контактними особами Встановлення відносин між SoftwareONE і Замовником через торгового посередника

1.3.4. Підтримувані послуги

Опис	SoftwareONE буде забезпечувати підтримку Підписок, для яких у Замовника є діюча ліцензія, у тому числі послуги підтримки SoftwareONE. ³ SoftwareONE буде забезпечувати підтримку функцій, зазначених нижче	
	Функція	Підтримується
Включені опції	Адміністратор Власника	
	Управління доменом	X
	Управління DNS	X
	Запит на отримання кредиту SLA від Microsoft ⁴	X
	Ініціювання процесу з Microsoft для запиту на отримання кредиту SLA, якщо надання послуг Microsoft 365 здійснено з порушенням	X
	Хмарна ідентифікація	
	Синхронізація зі службою каталогів Active Directory	X
	Багатофакторна аутентифікація	X
	Вхід у систему і паролі	X
	Єдиний вхід у систему	X
	Управління користувачами і групами	X
	Обмін в режимі реального часу	
	Відповідність вимогам	X
	Групи, списки, контакти, загальні папки	X
	Управління поштовою скринькою	X
	Звіти щодо пошти і захисту	X
	Потік обробки пошти і захист	X
	OneDrive для бізнесу	
	Веб-представлення OneDrive для бізнесу	X
	OneDrive Mobile або додаток з Windows Store	X
	Клієнт синхронізації OneDrive для Windows або Mac	X
	SharePoint Online	
	Бібліотека документів або списки	X
	Файл та документи	X
	Адміністрування сторінки	X
	Додатки SharePoint	X
	Адміністрування сайту	X
	Профілі користувачів і люди	X
	Робочі процеси і форми	X
	Yammer	
	Зміст	X
	Вхід у систему і дозволи	X
	Команди Microsoft	
Адміністрування	X	
Інтеграція з календарем, поштовою скринькою і Outlook	X	

³ SoftwareONE залишає за собою право відхилити запити на підтримку, якщо Замовник придбав ліцензії через іншого партнера без послуг підтримки SoftwareONE.

⁴ SoftwareONE на запит Замовника подає запит на кредит за угодою SLA. Замовник повинен надати всю необхідну інформацію, докази та ідентифікатори інцидентів разом із будь-якими іншими підтверджувальними документами, які вимагає Microsoft, протягом періоду часу, необхідного Microsoft для подання претензії. SoftwareONE не подаватиме запит на кредит за угодою SLA від імені Замовника. SoftwareONE не дає жодних явних або неявних гарантій, що Microsoft надасть кредити за угодою про рівень обслуговування. (Тільки для замовників, які купують CSP через SoftwareONE)

Клієнт для настільних комп'ютерів	X
ІМ, присутність	X
Мобільні клієнти	X
Вхід у систему і аутентифікація	X
Планувальник Microsoft	
Управління ліцензіями	X
Microsoft StaffHub	
Управління ліцензіями	X
Microsoft Sway	
Управління ліцензіями	X
Microsoft Stream	
Управління ліцензіями	X
MyAnalytics	
Управління ліцензіями	X
Microsoft Power Automate	
Управління ліцензіями	X
Microsoft Visio	
Управління ліцензіями	X
Microsoft Project	
Управління ліцензіями	X
Windows 10	
Управління ліцензіями	X
Усунення проблем з активацією ліцензії	X
Корпоративна мобільність і безпека	
Управління ліцензіями	X
Додатки Microsoft 365 для підприємств	
Управління ліцензіями	X
Power BI	
Управління ліцензіями	X
Керування користувачами хмарної ідентифікації	
Створення нових облікових записів користувачів	X
Деактивація облікових записів користувачів	X
Dynamics 365	X
Управління ліцензіями	X
Підтримка безпеки	
Запит на послугу – журнали аудиту	X
Запит на послугу – антиспам	X
Запит на послугу – електронна пошта з доменними ключами	X
Запит на послугу – захист від шкідливих програм	X
Запит на послугу – антифішинг	X
Запит на послугу – Microsoft Defender для безпечних вкладень Office 365	X
Запит на послугу – Microsoft Defender для безпечних посилань Office 365	X
Запит на послугу – багатофакторна аутентифікація	X
Запит на послугу – умовний доступ	X
Запит на послугу – Azure AD P1 і P2	X
Запит на послугу – Intune MDM і MAM	X
Запит на послугу – MCAS	X
Запит на послугу – Microsoft Defender для ідентифікації (Azure ATP)	X

Винятки	Усі інші роботи чи послуги, не зазначені у розділі «Включені опції», виключаються. Наприклад: Пропозиція SoftwareONE для Windows 10 не включає наступні функції:
	<ul style="list-style-type: none"> • Зміна поточної філії на поточну філію для бізнесу • Credential Guard: SoftwareONE не буде реєструвати, розблокувати або усувати будь-які інциденти, пов'язані з Credential Guard • Device Guard: SoftwareONE не буде реєструвати, розблокувати або усувати будь-які інциденти, пов'язані з Device Guard • AppLocker: SoftwareONE не буде реєструвати, розблокувати або усувати будь-які інциденти, пов'язані з AppLocker

- App-V: SoftwareONE не буде реєструвати, розблокувати або усувати будь-які інциденти, пов'язані з App-V
- Можливості керованих користувачів: SoftwareONE не буде реєструвати, розблокувати або усувати будь-які інциденти, пов'язані з можливостями керованих користувачів
- Microsoft Defender для кінцевих пристроїв від компанії SoftwareONE не надаватиме, не вмикатиме та не усуватиме жодних інцидентів, пов'язаних із Microsoft Defender для кінцевих пристроїв
- Проблеми зі службою каталогів Active Directory, включаючи: Групи безпеки AD; Динамічні групи; Групові політики; Повторювані записи
- Управління колами розгортання
- Проблеми з мережею, включаючи конфігурацію мережі, DNS і DHCP

Пропозиція SoftwareONE для Dynamics 365 Online не включає наступні функції:

- Додатки логіки Azure
- Створення або редагування процесів Dynamics 365 Online для бізнесу
- Створення або редагування форм дизайну Dynamics 365 Online
- Налаштування Dynamics 365 Online для бізнесу для телефонів або планшетів
- Будь-які дії, пов'язані з локальними виконуваними копіями програм Dynamics 365
- Управління користувачами для локальної Dynamics 365
- Проблеми з мережею, включаючи конфігурацію мережі, DNS і DHCP

Пропозиція SoftwareONE для Команд Microsoft не включає підтримку наступних функцій:

- Перенесення будь-яких даних до Команд Microsoft
- Адміністрування та/або усунення несправностей Enterprise Voice
- Телефонія
- Плани телефонних дзвінків
- Аудіоконференції
- Веб-конференції
- Автосекретар і черги викликів
- Пряма маршрутизація команд
- Усунення проблем з продуктивністю мережі
- Усунення несправностей кінцевих пристроїв
- Усунення проблем зі звуком і/або відео у кінцевого користувача
- Перенесення службових номерів для конференц-мостів

Пропозиція SoftwareONE для Microsoft Корпоративна мобільність + Безпека не включає наступні функції:

- Керування ідентифікацією та доступом (за межами Azure Active Directory Premium, план 1 і план 2)
- Управління привілейованими користувачами в Azure AD
- Захист інформації Azure
- Стороння і локальна багатофакторна аутентифікація
- Налаштування політик умовного доступу
- Конфігураційний менеджер System Center
- Менеджер з ідентифікації Microsoft

Хмарні посвідчення визначаються як облікові записи користувачів, створені лише в хмарі, і не включають локальні синхронізовані посвідчення або посвідчення сторонніх розробників

Ключові зацікавлені сторони

- Авторизовані контактні особи, визначені у Договорі про надання послуг

2. Менеджер з успішного обслуговування (опціонально)

Опціональна додаткова послуга «Менеджер з успішного обслуговування» – це додаток для бізнесу, який Замовник може отримати у якості послуги, щоб придбати доступ до Менеджера з успішного обслуговування на постійній основі протягом Терміну дії Договору про надання послуг та даного Додатку.

Додаток	Пропозиція	Опис
Опціональна додаткова послуга «Менеджер з успішного обслуговування»	Управління послугами	Менеджери з успішного обслуговування SoftwareONE є єдиною точкою контакту для авторизованих контактних осіб, що оцінюються за ступенем задоволеності клієнтів. За допомогою структурованих бізнес-оглядів вони надають інформацію про інциденти та запити щодо послуг, повідомляючи про ефективність щодо часу реагування на інциденти і виділяючи будь-які тенденції або висновки, які можна отримати з попередніх взаємодій. Вони

вання»

забезпечують управління ескалацією проблем у тих випадках, коли Замовник хоче отримати більш детальну інформацію про свою справу звернення до служби підтримки.

Аналітика PuraCloud 365	Звіти про впровадження і використання робочого навантаження в Exchange Online, Microsoft Teams, SharePoint Online, OneDrive для бізнесу і Yammer
Відповідаль- ність	Інциденти E1 і P1 і запити щодо послуг S1 ⁵
Зустріч щодо огляду ділової активності	Онлайн-конференція проводиться кожні три (3) місяці з контактними особами, призначеними IT-адміністратором і адміністратором з питань договорів. Тут висвітлюються рекомендації щодо: <ul style="list-style-type: none"> • Звітності щодо впровадження • Нових можливостей Microsoft 365 • Звітів про інциденти / запити • Тенденцій інцидентів / запитів • Можливостей покращення сервісу • Відгуки та оновлення

Дані детальні умови надання послуги Azure Simple справедливі та поширюють свою дію на всіх клієнтів ТОВ «СофтврВАН Україна», які підписали відповідний Договір про надання послуг, в якому міститься пряме веб-посилання на дані детальні умови. Приєднуючись до даних детальних умов надання послуги DWE, Клієнт визнає, що Товариство з обмеженою відповідальністю «СофтврВАН Україна» має право вносити зміни до тексту таких детальних умов без обов'язку погоджувати з Клієнтом таку зміну, та без обов'язку повідомляти про них.

⁵ Менеджмент успішного обслуговування щодо питань управління здійснюється з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00, за винятком державних свят