

Услуги Enterprise на Microsoft

Описание на Услугите

Октомври 2021 г.

Съдържание

1	Относно настоящия документ.....	1
2	Microsoft Professional Services	1
2.1	Услуги за планиране	1
2.2	Услуги за внедряване	1
2.3	Услуги за поддръжка	1
2.4	Услуги за оптимизиране.....	1
2.5	Образователни услуги	1
3	Консултантски услуги	2
3.1	Начин на закупуване	2
3.2	Персонализирани консултантски услуги	2
3.3	Пакетни консултантски услуги	3
3.4	Описание на Услугите	3
3.4.1	Услуги за планиране	3
3.4.2	Услуги за внедряване	5
3.4.3	Услуги за оптимизиране	5
3.5	Откази от отговорност и ограничения.....	6
3.6	Вашите задължения.....	6
4	Услуги за поддръжка	8
4.1	Начин на закупуване	8
4.2	Описания на пакетите.....	8
4.2.1	Пакети на корпоративно ниво	8
4.2.2	Подобрени решения	9
4.3	Описание на услугите.....	10
4.3.1	Проактивни услуги	10
4.3.2	Управление на доставянето на услуги.....	13
4.3.3	Реактивни услуги	15
4.4	Подобрени услуги.....	18
4.4.1	Определена Инженерна поддръжка	18
4.4.2	Поддръжка Premier тип Ultimate	19
4.4.3	Поддръжка от Трето ниво	20
4.5	Подобрени решения.....	20
4.5.1	Поддръжка за критично важни решения за бизнеса	20
4.5.2	Бърза реакция.....	20

4.6 Решения за поддръжка на партньори	22
4.7 Решения за поддръжка тип Global	23
4.8 Допълнителни правила и условия.....	24
4.9 Вашите задължения.....	26

1 Относно настоящия документ

Описанието на Услугите на Услугите Enterprise на Microsoft Ви предоставя информация за професионалните услуги, които са налични за закупуване от Microsoft.

Запознайте се с описанието на услугите, които закупвате, включително с всички предварителни условия, откази от отговорност, ограничения, както и с Вашите задължения. Услугите, които закупите, ще бъдат изброени във Вашата работна поръчка за корпоративни услуги (Работна поръчка) или друго приложимо изявление на услугите, което се позовава на или включва този документ.

Не всички услуги, изброени в настоящия документ, са налични в глобален план. За подробна информация кои услуги са налични за закупуване в местоположението Ви се свържете с Вашия представител за Услуги на Microsoft. Наличните услуги подлежат на промяна.

2 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services Ви помагат да ускорите генерирането на стойност на бизнеса от Вашите технологични инвестиции. Тези услуги са налични по време на етапите на планиране, внедряване, поддръжка и оптимизация на жизнения цикъл на Вашите технологии и предоставят решения за данни, мобилност, продуктивност и изчислителна мощност за Вашата ИТ инфраструктура на място, в облака или в хибриден вариант. Microsoft осигурява проактивни услуги в следните категории:

2.1 Услуги за планиране

Услугите за планиране осигуряват оценки и прегледи на Вашата текуща инфраструктура, средата за данни, приложения и сигурност, за да Ви помогнат да планирате отстраняване на проблеми, надграждане, мигриране, разполагане или внедряване на решения въз основа на желаните от Вас резултати.

2.2 Услуги за внедряване

Услугите за внедряване осигуряват експертен технически опит и опит за управление на проекти, за да ускорят дизайна, разполагането, мигрирането, надграждането и внедряването на технологични решения от Microsoft.

2.3 Услуги за поддръжка

Услугите за поддръжка подпомагат предотвратяването на проблеми във Вашата Microsoft среда и обикновено се насрочват преди предоставянето на услугата, за да осигурят наличност на ресурсите.

2.4 Услуги за оптимизиране

Услугите за оптимизиране се фокусират върху целите за оптимално използване на технологичните инвестиции на клиента. Тези услуги може да включват дистанционно управление на услуги в облак, оптимизиране на внедряването на продуктови възможности на Microsoft от крайни потребители и осигуряване на стабилна ситуация по отношение на сигурността и идентичността.

2.5 Образователни услуги

Образователните услуги осигуряват обучение, което помага за разширяването на техническите и оперативни умения на Вашия поддържащ персонал чрез инструктаж на място, онлайн или по поръчка.

3 Консултантски услуги

Корпоративните консултантски услуги (консултантски услуги) са ангажименти на база „проект“ за предоставяне на услуги, свързани с планиране, внедряване и внедряване на решенията, които ускоряват процеса на извличане на стойност от инвестициите в ИТ на клиентите. Тези ангажименти покриват услуги, базирани на продукти и технологии на Microsoft във връзка с решения за цифрови стратегии, архитектура, планиране, надграждания, мигриране, разполагане, разработка на приложения и анализ на данни.

3.1 Начин на закупуване

Консултантските услуги се предлагат на база „проект“, като рамкирани персонализирани ангажименти, или като предварително рамкирани пакетни услуги, както е описано по-долу:

Услуга	Определение
Персонализирани консултантски услуги	Персонализирано ангажиране с индивидуализирана за клиента гама от услуги, срокове и/или етапи за уникални решения.
Пакетни консултантски услуги	Ангажимент с предварително конфигурирани резултати, които са пригодени за множество често срещани бизнес сценарии.

Ключ: ↗ посочва продукти, които е възможно да видите изброени във Вашата Работна поръчка.

3.2 Персонализирани консултантски услуги

По-долу следват предлаганите решения за персонализирани услуги. Работната поръчка за корпоративни услуги (ESWO) или работното изявление (SOW) описват обхвата на персонализираните консултантски услуги.

Приложения и инфраструктура - Изчисленията в облака са основополагащи за осигуряване на цифрова трансформация на всяка организация.

Съвременните услуги за приложения на Microsoft помагат да се ускори времето за постигане на добавена стойност с намален риск при модернизирани и интегрирани приложенията и използване на облака като средство за контакт с клиентите чрез множество канали и на всяко устройство.

С решенията за продуктивност в облака помагаме на организациите да планират, внедряват и изграждат практики за подобряване на комуникацията и сътрудничеството и за задълбочаване на взаимоотношенията с клиентите с цел генериране на аналитични данни за бизнеса, което позволява на организациите да реализират пълната стойност на инвестициите си в Office 365.

Данни и изкуствен интелект (AI) – Основната валута на съвременните компании е способността да преобразуват данните в AI, който повишава конкурентоспособността им.

Решенията за бизнес аналитични данни на Microsoft помагат на разработчиците и организациите да се фокусират върху AI чрез цялостен контрол върху изработването на концепция, внедряването и поддържането на решения за бизнес и ИТ организации, които

извличат ценна аналитична информация от данните с помощта на продукти, включващи Azure Database Power BI, Office и SQL Server.

Бизнес приложения – помощ с бизнес приложения, които са част от свързана среда с данни, позволявайки AI и бизнес информация, и същевременно помагайки за цифровизиране на важните за бизнеса функции, включително търговски взаимоотношения, процеси, свързани с таланти и персонал, дейности и обслужване на клиенти.

Microsoft предлага спектър от консултантски услуги за Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, който обхваща продажби, услуги и маркетинг, за да помага на клиентите да превръщат взаимоотношенията в приход чрез внасяне на дигитална интелигентност във всяка сделка. Консултантските услуги за Microsoft Dynamics 365 Unified Operations помагат на клиентите да ускорят растежа чрез оптимизиране на дейностите и вземане на решения в глобален мащаб въз основа на данни в реално време.

Модерно работно място – Като част от трансформацията на работното място, Microsoft може да помогне средата Ви да се справи с темпото на развитие, като същевременно осигурява на всеки специалист във фирмата Ви инструментите, с които да бъде по-продуктивен.

Нашите предложения за консултантски услуги за устройства и мобилност позволяват на фирмите и ИТ лидерите да разработват и внедряват стратегии за управление на мобилността и устройствата в цялата организация, които улесняват по-задълбочените и по-пълноценни връзки със служителите и клиентите.

Услугите за центрове за данни и облачна инфраструктура също така интегрират технологии, хора и процеси, за да помогнат на ИТ специалистите да трансформират центрове за данни в стратегически бизнес активи, персонализирани според конкретните им бизнес потребности. В комбинация с услугите за сигурност и самоличност предоставяме също и стратегии и решения, които помагат за защита на ИТ инфраструктурата, приложенията и данните от вътрешни и външни заплахи.

3.3 Пакетни консултантски услуги

Microsoft предлага консултантски услуги за много общи бизнес сценарии на базата на опит с планирането, разполагането и внедряването на продукти, технологии и процеси на Microsoft. Услугите, изброени по-долу, се предлагат в предварително дефиниран работен мащаб с фиксирана продължителност и свързана цена.

3.4 Описание на Услугите

3.4.1 Услуги за планиране

🔗 **Услуги за архитектура:** Оценка на Вашите цели за внедряване на онлайн услуги, която осигурява насоки, планиране и отстраняване на проблеми. Тази оценка помага за по-добро синхронизиране на екипите и средата Ви с най-добрите практики за архитектурата на онлайн услугите.

Програма от цифрови съветнически услуги: Цифровите съветнически услуги съчетават цифрови съветници с експертен опит в индустрията и бизнеса със стратегиите на Microsoft за изживявания и иновации, за да позволят на организациите да постигат своите цифрови амбиции. В партньорство с клиентите, цифровите съветници задвижват програма на промени, която изгражда цифровия бизнес.

Цифровите консултантски услуги могат да се закупят в пакети от приблизително 200, 400, 800 и 1600 часа ангажименти с консултант на непълен или пълен работен ден. Екипът за предоставяне на услуги на Microsoft, включително ресурси от Сервизните центрове за отличие на Microsoft, допълват предоставянето с експертен опит в материята или осигуряват съвети за препоръчителните практики и конкретни напътствия за технологиите на Microsoft.

В допълнение се предлагат и следните пакети с ангажименти за цифрови съветнически услуги:

✦ **Готови за цифрова среда цифрови съветнически пакети:** Ангажимент под лидерството на цифров съветник с фокус върху бизнес дизайна и процеса за промяна с цел задвижване на цифровата трансформация като част от еволюиращите бизнес модели на клиента.

✦ **Доказателство за концепция:** Ангажимент за предоставяне на доказателство, който позволява на клиента да оцени изпълнимостта на предлагано техническо решение. Доказателствата може да бъдат под формата на работещи прототипи, документи и дизайни, но обикновено не са в състояние, готово за използване при производство.

Планиране за решения: Структурирани ангажименти, които Ви помагат и насочват в планирането на внедряване с цел разполагане на технологии на Microsoft в среди на място, в облака и в хибридни варианти. Тези услуги може да включват също оценка на дизайна, защитата, ИТ операциите или управлението на промени на Вашите технологии на Microsoft, за да можете да планирате внедряването на техническото си решение с цел постигане на желаните от Вас резултати. В края на услугата може да получите доклад, съдържащ техническата оценка и план за внедряване на решения.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на инструменти за разработчици (DTDPS):** Предназначени да помагат на организации да планират ефективно разполагане на Visual Studio. Тези ангажименти могат да се използват, за да помагат за развитието на план за разполагане и стратегии за внедряване на Visual Studio.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на Azure за публичен облак (AZDPS):** Многодневни ангажименти, които включват обучение, демонстрации и планиране на разполагане. Те могат да се фокусират върху активирането на решения за съхранение от Azure, мигриране на приложения към инфраструктурните услуги на Microsoft Azure, внедряване на мобилност на предприятието, внедряване на Microsoft Operations Management Suite или внедряване на сценарии за развитие и тестове на виртуални машини с Microsoft Azure.

✦ **Услуги за планиране на разполагането за работен плот (DDPS):** Услуги за планиране на разполагане, които предлагат широка гама от инструменти за планиране и предварително дефинирани активности за ангажиране, фокусирани върху това как се разполага Office 365, Office или Windows.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на Dynamics (DYDPS):** Услуги за планиране на внедряване или надграждане до Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online или внедряване на решение за ERP (планиране на ресурсите на предприятието) с Microsoft Dynamics AX.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на Skype for Business и Exchange (S&EDPS):** Разработени да помагат на организациите да планират разполагане на Skype for Business или Exchange, тези услуги осигуряват планиране на разполагане за

архитектурните и оперативни аспекти на Microsoft Skype for Business или Microsoft Exchange.

☞ **Услуги за планиране на разполагането за виртуализация и управление на частен облак (PVDPS):** Предназначени за планиране на ефективно разполагане на Systems Center, Windows Server и Hyper-V. Тези ангажименти предлагат широка гама от услуги за планиране за надстройки, мигрирания, ускоряване на разполагания за управление и виртуализация, както и внедряване на унифицирано управление на устройства.

☞ **Услуги за планиране на разполагането на SQL Server (SSDPS):** Услугите се предлагат в многодневни ангажименти, фокусирани върху активности като надграждане до SQL Server, разполагане на SQL Server Business Intelligence и мигриране към SQL Server.

☞ **Услуги за планиране на разполагане на SharePoint (SDPS):** Фокусиране върху осигуряването на ангажименти за планиране на разполагане на SharePoint и SharePoint Online, тези услуги може да включват планиране за Office 365 FastTrack, планиране за решения за управление на проекти и портфейли (Project and Portfolio Management (PPM)) и планиране на разполагане на SharePoint.

☞ **Потребителско изживяване:** Услуги, които осигуряват потребителското изживяване за Вашата линия от бизнес приложения, като привнасят експертен опит в изготвянето на сторибордове, раздвижени графики, етнографски изследвания, личен анализ и анализ на сценарии, стратегия и дизайн на UX, визуален дизайн, разработване на UI, тестване на използваемост и съображения за улеснена достъпност.

3.4.2 Услуги за внедряване

☞ **Управление на проекти:** Услуга, която предоставя управление и надзор на Вашия проект, програма или ангажимент, за да осигури успешно изпълнение.

☞ **Архитектура на решения:** Услуга, която предоставя архитектура и дизайн за Вашето решение въз основа на референтни архитектури за технологиите на Microsoft.

☞ **Предоставяне на решения:** Услуга, която предоставя техническо внедряване, включително разработка, конфигурация, миграция, надграждане и разполагане на решението на базата на технологиите на Microsoft и тяхното интегриране в средите на клиента.

3.4.3 Услуги за оптимизиране

☞ **Услуги за внедряване:** Услугите за внедряване представляват набор от услуги, които Ви помагат да оцените способността на Вашата организация да модифицира, мониторира и оптимизира промени във връзка с Вашата покупка на технологии от Microsoft. Това включва консултиране за разработването и изпълнението на стратегията Ви за внедряване от гледна точка на промените за хората. Клиентите имат достъп до ресурси, които ще им помагат с експертен опит, познания и свързани препоръчителни практики на Microsoft при изпълнението на програмата им за внедряване.

☞ **Управление на ИТ услуги:** Пакет от услуги, предназначени да Ви помогнат да развиете наличната си ИТ среда с помощта на съвременни подходи за управление на услугите, които позволяват иновация, гъвкавост и подобрения на качеството и оперативните

разходи. Съвременните услуги за управление на ИТ услуги могат да се предоставят чрез консултантски сесии или работни срещи на място или от разстояние, за да гарантират, че процесите Ви за мониторинг, управление на инциденти или център за обслужване са оптимизирани така, че да управляват динамиката на облачните услуги при преместване на приложение или услуга в облака.

🔗 **Услуги за защита:** Портфолиото от решения за защита на Microsoft включва четири приоритетни области: самоличност и защита в облака, мобилност, подобрена защита на информацията и защитена инфраструктура. Услугите за защита помагат на клиентите да разберат как да защитават и въвеждат иновации в своята ИТ инфраструктура, приложения и данни, за справяне с вътрешни и външни заплахи.

3.5 Откази от отговорност и ограничения

Доставянето на услуги от наша страна се базира на следните откази от отговорност и ограничения:

- Цифровите съветнически услуги се състоят изцяло от съвети и насоки за Вашето разполагане и използване на технологиите на Microsoft.
- Лицензи за продукти не са включени в консултантските услуги и трябва да се закупуват отделно.
- Цифровите съветнически услуги не включват разполагане на продукти, решаване на проблеми, поддръжка тип „брейк-фикс“, преглед на първичен код, който не е на Microsoft, нито технически или архитектурни консултации извън гореописаните услуги.
- За всеки първичен код, който не е на Microsoft, нашите услуги се ограничават само до анализ на двоичните данни, като например моментна снимка на изпълняваните процеси или проследяване на мрежовия трафик.
- При взаимно договаряне за посещения на място на ресурси на Архитектите или Екипа за доставяне на услуги на Microsoft, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени съответните разумни разходи за пътуване и пребиваване.
- Всякакви закупени GitHub консултантски услуги се предоставят от GitHub, Inc., притежаван изцяло филиал на Microsoft Corporation. Независимо дали е посочено във Вашата работна поръчка, Декларацията за поверителност на GitHub е достъпна на https://aka.ms/github_privacy и Допълнението за защита на данните на GitHub и Приложението относно сигурността се намират на адрес https://aka.ms/github_dpa ще се прилагат за Вашата поръчка за GitHub консултантски услуги.

3.6 Вашите задължения

Успехът на ангажиментите за консултантски услуги и изпълнението на нашите задължения зависят от Вашето участие в процеса през цялото му времетраене, включително, но не само, от:

- Наличността на Вашите представители, ИТ персонал и ресурси, включително хардуера, софтуера, възможността за свързване към интернет и офисното пространство.
- Навременното предоставяне от Ваша страна на точна и пълна информация, изискана от екипа за доставяне на услуги.
- Достъпа до информация за Вашата организация.
- Навременното и ефективно изпълнение на възложените Ви задължения.

- Своевременните решения и одобрения от страна на Вашето ръководство.
- Заплащането на разходите за пътуване и разходите, начислени от Вашите служители или контрагенти.

4 Услуги за поддръжка

Услугите за поддръжка Premier от Microsoft (услуги за поддръжка) са набор от комплексни услуги за корпоративна поддръжка, предназначени за намаляване на разходите, увеличаване на продуктивността и използване на технологии за реализиране на нови бизнес възможности във всеки етап от жизнения цикъл на ИТ. Услугите за поддръжка включват:

- Проактивни услуги, които подпомагат поддръжката и подобряването на състоянието на Вашата ИТ инфраструктура и операции.
- Управление на доставката на услуги за улесняване на планирането и внедряването
- Приоритетни денонощни услуги за решаване на проблеми с предоставяне на максимално бърза реакция с цел свеждане на спирането на услугите до минимум

4.1 Начин на закупуване

Услугите за поддръжка се предлагат като пакет или като отделни услуги по съществуващо споразумение за поддръжка чрез използване на Работната поръчка за корпоративни услуги (ESWO), както е описано по-долу:

Услуга	Определение
Пакети на корпоративно ниво	Комбинация от услуги, които предлагат поддръжка за всички търговски продукти и/или Онлайн услуги, поддържани от Microsoft, използвани в рамките на Вашата организация. Налични са опции за Конфигурируеми и Фиксирани пакети.
Пакети с Подобрени решения	Пакет с услуги за поддръжка, който обхваща конкретен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система. Наличен с Конфигурируемия пакет.

4.2 Описания на пакетите

4.2.1 Пакети на корпоративно ниво

Опциите за Валидни за цялостната среда пакети включват: Конфигурирани пакети (направени така, че да отговарят на Вашите изисквания) или фиксирани пакети (с предварително дефинирани услуги).

Конфигурируем пакет

Даден пакет за поддръжка се персонализира от продуктите, изброени по-долу, за да посрещне изискванията Ви.

Продукт	Налични Услуги
Проактивни услуги	Услугите, описани в раздел 4.3.1 „Проактивни услуги“, могат да се включат във Вашия пакет за поддръжка
Управление на доставянето на услуги	Включва се във всички пакети. Моделът на предоставяне и нивото на услугата се персонализират, както е описано в раздел 4.3.2 „Управление на доставянето на услуги“
Реактивни услуги	Услугите, описани в раздел 4.3.3 „Реактивни услуги“, могат да се включат във Вашия пакет за поддръжка
Подобрени услуги	Във Вашия пакет за поддръжка могат да се включат допълнителни услуги, описани в раздел 4.4 „Подобрени услуги“

Фиксиран пакет

Фиксиран пакет от услуги за поддръжка на входно ниво с едногодишен срок

Продукт	Включени Услуги
Проактивни услуги	Една „Програма за оценяване на риска и здравето като услуга“
Управление на доставянето на услуги	Включва основно ниво на обслужване, предоставяно чрез сборен (pooled) модел, описано в раздел 4.3.2 „Управление на доставянето на услуги“
Реактивни услуги	До 20 часа „Поддръжка за разрешаване на проблеми“

4.2.2 Подобрени решения

Пакетите с Подобрени решения покриват конкретен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система; наличните услуги са изброени по-долу.

Продукт	Описание
Поддръжка за критично важни решения за бизнеса	Осигурява по-високо ниво на поддръжка за дефиниран набор от продукти на Microsoft, които се съдържат в критично важните за бизнеса Ви решения и са

представени в раздел 4.5.1 „Поддръжка за критично важни решения за бизнеса“

Бърза реакция

Предоставя ускорена реактивна поддръжка за Вашите облачни услуги и е представена в Раздел 4.5.2 „Бърза реакция“

4.3 Описание на услугите

Продуктите, които се комбинират, за да формират Вашия пакет за Поддръжка Premier, са описани в настоящия раздел.

4.3.1 Проактивни услуги

Проактивните услуги помагат да се предотвратят проблеми във Вашата среда на Microsoft. За гарантиране на наличието на свободни ресурси и предоставяне на проактивни услуги по време на срока на действие на приложимата Работна поръчка услугите трябва да се планират навреме. Проактивните услуги, които следват, се предлагат, както е посочено по-долу или както е описано в Работната Ви поръчка.

Услуги за планиране

Доказателство за концепция: Ангажимент за предоставяне на доказателство, който позволява на клиента да оцени изпълнимостта на предлагано техническо решение. Доказателствата може да бъдат под формата на работещи прототипи, документи и дизайни, но обикновено не са в състояние, готово за използване при производство.

Услуги за внедряване

Услуги за включване на потребители: Директен ангажимент с инженер от Microsoft за предоставяне на помощ за разполагане, мигриране, надграждане или разработка на функции. Това може да включва съдействие с планиране и валидиране на доказателство за концепция или производствено работно натоварване с помощта на продукти на Microsoft.

Услуги за поддръжка

Програма за оценка: Оценка на дизайна, внедряването на технически решения, операциите или управлението на промените на Вашите технологии от Microsoft, в сравнение с препоръчителните практики на Microsoft. В края на оценката ресурсът от Microsoft ще работи пряко с Вас за решаването на евентуални проблеми и ще предостави отчет с техническата оценка на Вашата среда, който може да включва и план за решаване на проблеми.

Проверка на изправността: Преглед с оценка на Вашето внедряване на технологии на Microsoft в сравнение с нашите препоръчителни практики. Инженер на Microsoft планира ангажимента за проверка на състоянието с Вас, извършва прегледа, анализира данните и предоставя доклад след завършването.

Офлайн оценка: Автоматизирана оценка на Вашето внедряване на технологии на Microsoft чрез дистанционно събиране на данни, или от инженер на Microsoft на Вашата локация.

Събраните данни се анализират от Microsoft чрез локални инструменти и ние Ви предоставяме отчет с нашите резултати и препоръки за възстановяване.

Проактивно наблюдение: доставяне на инструменти за наблюдение на техническите операции и препоръки за настройване на Вашите процеси за управление на сървърни инциденти. Тази услуга Ви помага да създавате матрици за инциденти, да провеждате ревизии на важни инциденти и да създадете дизайн за постоянен екип от инженери.

Програми за Проактивни операции (POP): Преглед с Вашия персонал за Вашите процеси за планиране, дизайн, внедряване или операции в сравнение с препоръчаните практики на Microsoft. Прегледът се извършва или на място, или дистанционно от инженер на Microsoft.

Програма за оценка на риска и състоянието като услуга (RAP като услуга):

Автоматизирана оценка на Вашето внедряване на технология на Microsoft с данни, събрани отдалечено. Събраните данни се анализират от Microsoft, за да се създаде отчет с установените открития, съдържащ препоръки за решаване на проблеми.

Програма за оценка на риска и изправността като Услуга тип Plus (RAP като Услуга тип Plus): RAP като услуга се предоставя и е последвана от персонализирана работна среща за оптимизация на системите във Вашето местоположение (за до два дни), фокусирана върху планиране на дейности за отстраняване на проблеми и предаване на знания.

Услуги за оптимизиране

Услуги за усвояване: Услугите за внедряване представляват набор от услуги, които Ви помагат да оцените способността на Вашата организация да модифицира, мониторира и оптимизира промени във връзка с Вашата покупка на технологии от Microsoft. Това включва поддръжка за разработването и изпълнението на стратегията Ви за внедряване от гледна точка на промените за хората. Клиентите имат достъп до ресурси, които ще им помагат с експертен опит, познания и свързани препоръчителни практики на Microsoft при изпълнението на програмата им за внедряване.

Услуги, фокусирани върху разработката: Услуги, които помагат на персонала Ви да изгражда, разполага и поддържа приложения, изградени с технологиите на Microsoft.

Управление на ИТ услуги: Пакет от услуги, предназначени да Ви помогнат да развиете наличната си ИТ среда с помощта на съвременни подходи за управление на услугите, които позволяват иновация, гъвкавост и подобрения на качеството и оперативните разходи. Съвременните услуги за управление на ИТ услуги могат да се предоставят чрез консултантски сесии или работни срещи на място или от разстояние, за да гарантират, че процесите Ви за мониторинг, управление на инциденти или център за обслужване са оптимизирани така, че да управляват динамиката на облачните услуги при преместване на приложение или услуга в облака. Услугите за управление на ИТ услуги могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани в приложение и посочени във Вашата Работна поръчка.

Лабораторни услуги: Ако е налично във Вашия географски регион, Microsoft може да Ви предостави достъп до лабораторни съоръжения, за да Ви съдейства за дейностите по разработването, тестването на производителността, изготвянето на прототипи и мигрирането на продукти на Microsoft.

Услуги за отстраняване на проблеми: Директно ангажиране с инженер на Microsoft за обсъждане на находки, идентифицирани по време на услуга за Оценяване. Продължителността на всеки ангажимент е указана в дни във Вашата Работна поръчка и се доставя в партньорство с Вашия инженерен персонал.

Услуги за защита: Портфолиото от решения за защита на Microsoft включва четири приоритетни области: самоличност и защита в облака, мобилност, подобрена защита на информацията и защитена инфраструктура. Услугите за защита помагат на клиентите да разберат как да защитават и въвеждат иновации в своята ИТ инфраструктура, приложения и данни, за справяне с вътрешни и външни заплахи. Услугите за защита могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани във Вашата Работна поръчка.

Образователни услуги

Лекции пред дъска: Кратки интерактивни услуги, обикновено под формата на едnodневни сеанси, които покриват теми за продукт и поддръжка, предоставяни във формат на лекция и демонстрация и водени от инженер на Microsoft, или лично, или онлайн.

Обучение по заявка: Абонаментна услуга, която дава достъп до колекция от онлайн материали за обучение от библиотека за работилници, разработена от инженери на Microsoft. Абонаментите се продават на база „на работно място“.

Уеб кастове: Достъп до хоствани от Microsoft обучителни сесии по широк спектър от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, предоставяни дистанционно онлайн. Уеб кастовите може да се закупуват на база участник или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано в Работната Ви поръчка.

Работни срещи: Сесии за техническо обучение на напреднало ниво, налични за широка гама от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, и предоставяни от инженер на Microsoft или лично, или онлайн. Работните срещи се закупуват на база присъстващ или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано в Работната Ви поръчка. Работните срещи не може да се записват без изрично писмено разрешение от Microsoft.

Персонализирани проактивни услуги: Ангажимент с наш персонал за предоставяне на услуги, които не са описани в този документ; или лично, или онлайн, и под Ваше ръководство. Тези ангажименти се измерват и ценообразуват в дни. Фокусните зони за Персонални проактивни услуги са:

- Услуги за поддръжка
- Услуги за оптимизиране
- Образователни услуги

Помощ при поддръжката: Където е налично, проактивните услуги може да се продават като количество часове за Помощ при поддръжката. Тези часове могат да се разменят за една или повече проактивни услуги, описани по-горе, на текущите тарифи, посочени от Вашия представител за услуги на Microsoft. След планиране на проактивната услуга ще приспадне съответния брой часове за Помощ при поддръжката от Вашия баланс, закръглени до най-близкия час, с цел покриване на стойността на дневната ставка или фиксираната такса за услугата. Ако поръчате един вид услуга от Помощ при поддръжката и искате да я замените с друга, можете да приложите часовете, които вече сте закупили, към тази алтернативна услуга, ако това е приложимо и договорено с Вашия Мениджър за доставяне на услуги.

Проактивен ускорител: Услуга, ръководена от ресурси на Microsoft, състояща се от обхват от дейности, които да ви помогнат да постигнете технически или бизнес резултат въз основа на цели за премахване на рисковете при внедряване, увеличение на достъпност или оптимизиране на производителността на решението. Използвайки програмен подход, ресурсът на Microsoft ще определи набора от дейности, необходими за ангажиране, които могат да включват, но не се ограничават до, анализ за съответствие на пропуските, включване, оптимизация, прехвърляне на знания, валидиране на проектирането и план за внедряване

4.3.2 Управление на доставянето на услуги

Управление на доставянето на услуги

Всички пакети на Поддръжка тип Premier са координирани и инициирани от Мениджър за доставяне на услуги. За поддръжка Premier за разработчици и пакети, насочени към разработчици, управлението на предоставяне на Вашите услуги се осигурява от мениджър по разработване на приложения (МРП), който притежава богат експертен опит в сферата на разработването на приложения и разбиране на технологиите за разработчици. Това предоставяне може да се прецизира въз основа на модела на предоставяне, нивото на услугата и географското местоположение. Ако не е указано друго във Вашата Работна поръчка, моделът на доставяне ще бъде Определен, а нивото на услугата ще бъде Основно.

Модел на доставяне

Продукт	Определение
Наборен	Осъществява се от група физически лица на отдалечено местоположение
Определен	Предоставя се на спорадичен принцип или на място, или отдалечено от упоменатото физическо лице, което също така обслужва и други клиенти на Поддръжката Premier на Microsoft
Отдаден	Предоставя се или на място, или отдалечено от упоменатото физическо лице, което се фокусира единствено върху един клиент на Поддръжката Premier на Microsoft

Ниво на услуга

Продукт	Определение
Основно	Включва обща координация плюс представяне на услуги, планиране на доставянето на услуги, прегледи на услуги, съвети за защитата от критична важност, управление на инциденти, управление в кризисни ситуации, информационни услуги и управление на абонаменти за услуги
Стандартно	Включва всички Основни услуги плюс Първоначална оценка и планиране на дейности по възстановяване

Продукт	Определение
Разширено	Включва всички Стандартни услуги плюс запознаване с жизнения цикъл на Продукт/Онлайн услуга на Microsoft, анализи и съвети за тенденциите при инцидентите, както и насоки за процеси

Подробни данни за обсега

Следните услуги са налични за клиенти, които закупуват Основно ниво на управление на доставяне на услуги:

Представяне на услуги: Общ преглед на услугите на Поддръжката Premier, включително обяснение на начина на избор и планиране на проактивни услуги и демонстрация на начина на регистриране на заявките за асистирана реактивна поддръжка и използване на наличните инструменти.

План за доставяне на услуги: Услугите за поддръжка тип Premier включват персонализиран план за обслужване, за да се определи как и кога да се използват услугите, в сътрудничество с Вашия екип за Вашия бизнес и ИТ приоритети, включително пътуването Ви в облак.

Прегледи на услуги: Постоянно правим преглед на услугите за изминалия период, съобщаваме Ви какво е било доставено и подобрено, преглеждаме обратната връзка от Вас и обсъждаме всички евентуално необходими действия или промени. Тези прегледи може да се състоят от стандартни доклади за и виртуални или на място срещи за състоянието на услугите, (ако пътуването към съответното място е разрешено).

Съвети от критична важност за поддържане на защитата: Известие за важните Бюлетини на Microsoft за сигурността. Ако имате Определен или Отреден мениджър за доставяне на услуги, той ще Ви съдейства за оценката на влиянието на тази информация върху Вашата ИТ инфраструктура.

Управление на инциденти: Контрол от страна на нашия екип за предоставяне на услуги върху инцидентите, свързани с поддръжката, за осигуряване на своевременни решения и високо качество на предоставяната поддръжка. Това може да включва разработване на планове за реакция при инциденти, идентифициране на основно лице за контакт за актуализации на състоянието по време на инциденти и улесняване на анализа на основната причина след възникването на даден инцидент. Ако използвате онлайн услуги, това може да включва резюме на причината за инцидента и Споразумението за услуги (SLA).

Управление на кризисни ситуации: Постоянен контрол върху проблемите и комуникация с Вас от страна на екипа за предоставяне на услуги и мениджърите за критични ситуации по време на ситуации, които имат критично важно въздействие върху бизнеса Ви.

Информационни услуги: Доставяне на бюлетини, уеб сайтове и ресурси, фокусирани върху продукти и услуги на Microsoft, свързани с Вашата среда. Може да включват информация за поддръжка и експлоатация на технологии на Microsoft, инструменти за отстраняване на неизправности и препратки към статии в базата знания.

Управление на абонаменти за услуги: За клиенти, които използват онлайн услуги, инженер на Microsoft може да съдейства при ескалирането на проблеми, свързани с Ваши абонаменти за онлайн услуги, и да предоставя отговори на въпроси относно плащането, предоставянето на акаунти и кредитите по SLA.

Клиенти, които закупуват Стандартно ниво на услуги, ще получат Основното ниво услуги плюс следните допълнителни услуги:

Първоначална оценка: Оценка за идентифициране на нуждите за услуги в рамките на Вашата оперативна ИТ среда, която Ви помага да изградите план от действия за достигане на желаното състояние на Вашите ИТ операции. За клиенти, които използват онлайн услуги, Вашият мениджър за доставяне на услуги може да организира анализ на локалната инфраструктура, изисквана за свързване на потребители към онлайн услугата. В допълнение мениджър за доставяне на услуги ще работи съвместно с Вашия персонал за документиране на рисковете, които може да повлияят на Вашата възможност за свързване, и за предлагане на потенциални решения за намаляване на риска.

Планиране на възстановителни дейности: Консолидиран модел от действия за подобрения, произтичащи от резултатите от проактивните оценки. Тези резултати ще се документират като съвет за подобрение със свързаните възстановителни дейности в рамките на Вашия ПДУ. Контрол върху плана се осъществява чрез планирани прегледи на услуги.

Управление на предоставянето на услуги на място: Възможни са посещения на място от Вашия мениджър за доставяне на услуги, които може да изискват допълнително заплащане за всяко посещение. Тази услуга зависи от наличността на ресурсите на Microsoft.

Клиенти, които закупуват Разширено ниво на услуги, ще получат услугите, изброени в нивата Основно и Стандартно, плюс следните допълнителни услуги:

Анализ и съвети за тенденциите при инцидентите: Един или няколко прегледа на Вашата хронология на инцидентите, фокусирани върху аспектите на инцидентите, свързани с хора, процеси и технологии, с високо въздействие върху бизнес процеса, регистрирани към нас и включващи която и да е поддържана технология на Microsoft. Резултатите от прегледа ще бъдат препоръки за дейности за подобряване на операциите в допълнение към готовността на хората или технологичните промени, като всичките са насочени към подпомагане на намаляването на Вашите оперативни разходи за ИТ.

Насоки за процеси: Ще се предостави основна информация относно препоръчителни процеси.

4.3.3 Реактивни услуги

Реактивните услуги помагат за разрешаването на проблеми във Вашата Microsoft среда и обикновено се използват по заявка, като могат да включват произволна комбинация от следните услуги:

Поддръжка за разрешаване на проблеми (PRS): Съдействие при проблеми с определени симптоми, възникнали при използването на продукти на Microsoft, включително отстраняване на конкретен проблем, съобщение за грешка или функционалност, която не работи според очакванията за продукти на Microsoft. Определенията за ниво на спешност на инцидента, прогнозно първоначално време на реакция на Microsoft и изискванията за подаване са описани подробно в [„Таблица: Реакция при инциденти.“](#)

PRS се начислява на база часове и часовете се приспадат от предплатените часове, посочени в Работната Ви поръчка, освен ако не преценим, че проблемът е възникнал в резултат на грешка в продукт, който е предмет на базова поддръжка. Ако изчерпате всички предплатени часове, докато ние адресираме конкретен проблем, ще Ви таксуваме със задна дата и трябва да закупите

допълнителни PRS часове, преди да отговорим на допълнителни инциденти. При Ваша заявка ще си сътрудничим с доставчици на технологии от трети страни, за да подпомогнем решаването на проблеми с взаимната съвместимост на продукти от различни производители; поддръжката на продуктите на трети страни обаче е задължение на въпросните трети страни.

При необходимост PRS се предоставя за онлайн услуги. Закупените PRS часове няма да се приспадат за инциденти, открити срещу тези технологии.

Исканията за поддръжка за услуги и продукти, които не са обхванати от приложимия онлайн портал за поддръжка на услугата, се управляват от онлайн портала за Услуги на Microsoft.

Управлението на предоставяне на услуги ще се използва по същия начин за всички заявки за разрешаване на проблеми

Спешността на инцидента определя нивата на реакция в Microsoft, първоначалното очаквано време на реакция и Вашите отговорности. Ваше задължение е да определите въздействието върху бизнеса за Вашата организация след консултация с нас и Microsoft ще зададе подходящото ниво на спешност. Можете да заявите промяна на нивото на спешност по време на срока на даден инцидент, ако въздействието върху бизнеса изисква промяна.

Таблица: Реакция при инциденти

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Катастрофално въздействие върху бизнес процеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пълна загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не може да продължи • Нужно е да се обърне внимание незабавно 	<ul style="list-style-type: none"> • Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко • Наши ресурси на Вашето местоположение при първа възможност • След¹ час се възлага на ресурс за критична ситуация • Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² • Скоростно ескалиране в Microsoft на екипите, отговарящи за продукта • Известие до наши старши ръководители 	<ul style="list-style-type: none"> • Известие до Ваши старши ръководители • Заделяне на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² • Скоростен достъп и отговор от компетентния орган за промяна • Изпращане само по телефон³
<p>Спешност А</p> <p>Критично въздействие върху бизнес процеса:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко 	<ul style="list-style-type: none"> • Заделяне на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата²

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<ul style="list-style-type: none"> • Значителна загуба или деградация на услуги • Нужно е да се обърне внимание в рамките на един час 	<ul style="list-style-type: none"> • Наши ресурси на Вашето местоположение при необходимост • След¹ час се възлага на ресурс за критична ситуация • Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² • Известие до наши Старши мениджъри 	<ul style="list-style-type: none"> • Скоростен достъп и отговор от компетентния орган за промяна • Уведомяване на мениджърите • Изпращане само по телефон³
<p>Спешност Б</p> <p>Умерено въздействие върху бизнес процеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност • Нужно е да се обърне внимание в рамките на два работни часа⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Първи отговор по телефон в рамките на два часа или по-малко • Работа по отстраняването само в работно време^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Заделяне на подходящи ресурси за координиране с усилията на Microsoft • Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири работни часа • Подаване по телефон или в уеб
<p>Спешност В</p> <p>Минимално въздействие върху бизнес процеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В основни линии нормално функциониране с минимални или никакви препятствия на услуги • Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири работни часа⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Първи отговор по телефон в рамките на четири часа или по-малко • Работа по отстраняването само в работно време⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Точна информация за контакт с притежателя на случая • Отговор в рамките на 24 часа • Подаване по телефон или в уеб

¹ Мениджърите за критични ситуации са физически лица, които са назначени да съдействат за бързото намиране на решение на проблемите чрез ангажиране, ескалиране, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

² Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

³ Можете да изпратите заявки за поддръжка за онлайн услуги чрез съответните портали за поддръжка на онлайн услуги.

⁴ 24/7 поддръжка за проблеми от ниво на спешност Б не се предлага за всички географски местоположения. Моля, свържете с Вашия мениджър за доставяне на услуги за повече информация.

⁵ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време, без празниците и почивните дни.

Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

Поддръжка на място: Поддръжката на място предоставя съдействие във Вашето местоположение. Тази услуга зависи от наличността на ресурси на Microsoft и е възможно да се изисква допълнителна такса за всяко посещение на място.

Помощ при поддръжката за разработване: Помощ при създаването и разработването на приложения, които интегрират технологии на Microsoft върху платформа на Microsoft, специализирана в инструменти и технологии за разработване на Microsoft, се продава като количество часове, изброени във Вашата Работна поръчка.

Услуги тип „Съвет“: Базирана на телефонна комуникация поддръжка за краткосрочни (обикновено шест часа или по-малко) и непланирани проблеми за Професионалисти и Разработчици в сферата на ИТ. Услугите тип „Съвет“ може да включват съвети, насоки, анализ на основна причина и прехвърляне на знания с цел да Ви улеснят във внедряването на технологии на Microsoft по начин, по който да се избегнат общи проблеми при поддръжката, което може да намали вероятността от прекъсвания на работата на дадена система. Услугите тип „Съвет“ се продават като количество часове, изброени във Вашата Работна поръчка.

4.4 Подобрени услуги

Продуктите, описани в този раздел, са налични като допълнения, разширения и модификации на Вашия пакет за Поддръжка Premier срещу допълнителна такса. Може да се предлагат допълнителни подобрени услуги срещу допълнителна такса, които да са определени в приложение, споменато в Работната Ви поръчка.

4.4.1 Определена Инженерна поддръжка

Определена Инженерна поддръжка (DSE): Услугите за DSE могат да се закупят като предварително дефинирани предложения или като блок от часове по избор, които могат да се използват за предоставяне на проактивни услуги с определен обхват.

Когато бъдат закупени като часове, часовете за услуги за DSE се приспадат от общия брой закупени часове според тяхното използване и предоставяне.

Предварително дефинираните предложения за DSE се разработени според средата Ви и Ви помагат за постигане на желан резултат. Тези предложения може да са насочени приоритетно към области, като например Microsoft 365, Office 365, Azure PaaS, киберсигурност, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, изкуствен интелект и Dynamics 365, и да включват вградени необходими предварително дефинирани проактивни услуги.

Областите за фокус на услугите за DSE са:

- Поддържане на задълбочени познания за Вашите текущи и бъдещи бизнес изисквания и конфигуриране на Вашата информационно-технологична среда за оптимизиране на производителността
- Проактивно документиране на препоръки за използването на материали, свързани с услугите за поддръжка –(напр. прегледи на възможността за поддръжка, проверки за изправност, работни срещи и програми за оценка на риска)
- Помощ във Вашите дейности по внедряване и оперативни дейности в съответствие с планираните Ви и текущи внедрявания на технологии на Microsoft.
- Подобряване на техническите и оперативните умения на Вашия ИТ персонал

- Разработване и внедряване на стратегии с цел предотвратяване на бъдещи инциденти и повишаване на наличността на системите на покриваните технологии от Microsoft, използвани от Вас
- Помощ при определяне на основната причина за повтарящите се инциденти и предоставяне на препоръки за предотвратяването на бъдещи прекъсвания на конкретните технологии на Microsoft.

Независимо от начина, по който са закупени DSE, ресурсите се разпределят, приоритизират и назначават въз основа на споразумението между страните по време на срещата за инициране и се документират като част от Вашия план за предоставяне на услуги.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения

- Услугите за DSE са налични през обичайното работно (от 09:00 до 17:30 часа) местно стандартно време без почивните дни и празниците.
- Услугите за DSE поддържат конкретните продукти и технологии на Microsoft, избрани от Вас и посочени в Работната Ви поръчка.
- Услугите за DSE се предоставят за единично местоположение на поддръжка в определеното местоположение на поддръжка, посочено в Работната Ви поръчка.

4.4.2 Поддръжка Premier тип Ultimate

Поддръжка Premier тип Ultimate: Променя услугите, налични съгласно Реактивните услуги, за да предостави необходимата Поддръжка за разрешаване на проблеми.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Поддръжката Premier тип Ultimate е ограничена до броя лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
- За да останете записани за Поддръжка Premier тип Ultimate, Вие се съгласявате да използвате разумни от търговска гледна точка усилия за отстраняване на всякакви проблеми, посочени от Ваша оценка или иницирана от Microsoft оценка, в рамките на 30 дни от създаването на обобщение на оценката.
- Всяка страна има право да прекрати споразумението за услугата за Поддръжка Premier тип Ultimate с 30-дневно писмено предизвестие, ако която и да е страна не успее да отстрани проблемите, или с 60-дневно писмено предизвестие.
- Клиентите на Поддръжката Premier тип Ultimate, които прекратят споразумението си преди края на срока, получават съразмерно възстановяване за неизползваните услуги, освен ако прекратяването не се дължи на неизпълнението на задължението за полагане на усилия за отстраняване на проблем.
- Поддръжката тип Premier Ultimate може да не е налична във всички местоположения за поддръжка

4.4.3 Поддръжка от Трето ниво

Поддръжка от Трето ниво: Пряк достъп до най-опитните специалисти на Microsoft в определена област или области, свързани с продуктите, които отговарят на Ваши заявки за Разрешаване на проблеми за технологиите на Microsoft, указани във Вашата Работна поръчка.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Заявки за Разрешаване на проблеми, подадени към Екип за Поддръжка от Трето ниво, може да изискват ресурси от професионалисти по стандартната поддръжка на продукти с цел разрешаване на проблема, въпреки че екипът по Поддръжка от Трето ниво запазва основната отговорност за заявката.
- Имате право да приложите часове за Поддръжка от Трето ниво към стандартните услуги за Поддръжка за разрешаване на проблеми, но часовете за стандартна Поддръжка за отстраняване на проблеми не може да се прилагат към заявки за Поддръжка от Трето ниво.
- Работното време на екипа за Поддръжка от Трето ниво и наличността на пазара на обслужването от Трето ниво се различават в зависимост от държавата. Моля, свържете с Вашия мениджър за доставяне на услуги за повече информация.
- Тази услуга изисква такса за записване, допълва часовете на Вашата Поддръжка за разрешаване на проблеми и не е налична във всички местоположения за поддръжка.
- Ако използвате поддръжка от Трето ниво заедно с Обединени PRS часове, Вашите такси за Трето ниво може да се базират на цялото количество Обединени PRS часове.

4.5 Подобрени решения

Пакетите с подобрени решения предоставят допълнителни ресурси по поддръжката за конкретен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система. Подобрените решения са налични срещу допълнителна такса и са определени в приложение, споменато в Работната Ви поръчка.

4.5.1 Поддръжка за критично важни решения за бизнеса

Поддръжка на критични за мисията компоненти: Предоставя по-високо ниво на поддръжка за конкретен набор продукти на Microsoft, които съставят част от критични за бизнеса Ви решения, както е указано във Вашата Работна поръчка. Поддръжката за критично важни решения за бизнеса предлага персонализирана програма от услуги за поддръжка, налична е срещу допълнителна такса и е посочена в приложение, споменато в Работната Ви поръчка.

4.5.2 Бърза реакция

Бърза реакция: Бързата реакция предоставя ускорена реактивна поддръжка за Вашите облачни услуги, чрез препращането на свързани с поддръжката инциденти до технически експерти и предоставянето на път за ескалация към екипите, свързани с дейностите по облачни услуги, в съответствие с нуждите.

За да получите услуги, свързани с бърза реакция, за Вашите компоненти на Microsoft Azure, трябва да подадете инцидента чрез съответния портал за облачни услуги. Вашите заявки за разрешаване на проблеми, свързани с поддръжката, ще бъдат препратени директно към опашката за поддръжка, изискваща незабавна реакция, която се преглежда от специализиран екип от инженери с опит в облачните услуги. Въпреки че инцидентите може да изискват ресурси от професионалисти за

стандартна поддръжка на продукта за разрешаване, екипът за Бърза реакция запазва главна отговорност за инцидентите 24x7x365.

За Вашите Azure компоненти, времето за реакция за поддръжка за разрешаване на проблеми, са описани в следващата таблица и заменят всички очаквани време за реакция за поддръжка на „Основен пакет“. Бърза реакция не обхваща Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Управление на плащания и абонаменти, Универсален печат, Тестова основа за M365 или Microsoft Mesh.

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Онлайн подаване към уникална опашка за бърза реакция.</p> <ul style="list-style-type: none"> В производствена среда: Катастрофално въздействие върху бизнес процеса: Пълна загуба на основен (критично важен) бизнес процес и работата основателно не може да продължи Нужно е да се обърне внимание незабавно 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на 15 минути или по-малко Постоянна работа на база 24x7¹ Достъп до опитни специалисти на Microsoft² Бърза ескалация в рамките на Microsoft до екипите, свързани с дейности по облачни услуги 	<ul style="list-style-type: none"> Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24x7¹ Скоростен достъп и отговор от компетентния орган за промяна
<p>Спешност А</p> <p>Онлайн подаване към уникална опашка за бърза реакция</p> <ul style="list-style-type: none"> Производствена среда Критично въздействие върху бизнес процеса: Значителна загуба или деградация на услуги Нужно е да се обърне внимание в рамките на 1 час 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на 15 минути или по-малко Постоянна работа на база 24x7¹ Достъп до опитни специалисти на Microsoft² Бърза ескалация в рамките на 	<ul style="list-style-type: none"> Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24x7¹ Скоростен достъп и отговор от компетентния орган за промяна

Microsoft до
екипите,
свързани с
дейности по
облачни услуги

¹ Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

² Услугите на поддръжка за бърза реакция при разрешаване на проблеми са достъпни само на английски език. ² Услугите на поддръжка за бърза реакция при разрешаване на проблеми са достъпни само на английски език.

4.6 Решения за поддръжка на партньори

Решения за поддръжка Premier за партньори: Поддръжката Premier за партньори предоставя услуги за поддръжка на партньори за тяхна вътрешна употреба или чрез партньора на негови крайни клиенти. Предоставянето на опосредствани услуги до крайните клиенти по заявка на партньора е налично само за партньори на Microsoft, които са подписали *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*, и изисква участието на партньора по време на целия ангажимент.

Можем да позволим на Вашите служители или, за партньори, които са сключили *Приложението на Microsoft за поддръжка тун Premier - Партньори подизпълнители*, Вашите клиенти в неопределеното(ите) от Вас Местоположение(я) за поддръжка, да участват в дистанционни услуги за Проактивна поддръжка и Поддръжка за разрешаване на проблеми, които са били инициирани и посочени във Вашата работна поръчка за конкретно Местоположение за поддръжка. Това участие ще се разрешава в зависимост от наличността.

В допълнение към услугите Premier, посочени по-рано, са налични следните услуги за поддръжка Premier за партньори, които се персонализират според потребностите на всеки партньор:

Управление на доставянето на услуги:

- **Отчет за оптимизиране на облака:** При поискване и с предоставения от Вас идентификационен номер на Microsoft Partner Network (MPN), може да се предоставя регулярно отчитане на използването на онлайн услуги от Ваша страна. Този отчет е създаден да Ви помогне да използвате препоръчаните практики, за да ускорите приемането в облака и да идентифицирате възможностите за растеж в рамките на Вашата база крайни клиенти.

Услуги тип „Съвет“:

- **Консултации за облака:** Този индивидуален ангажимент с технически ресурс на Microsoft ще Ви предостави препоръчани практики и архитектурни указания за Вашето внедряване, миграция и въвеждане.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Premier services се доставят директно на партньора за вътрешно ползване, освен ако партньорът не разполага с *Допълнение за поддръжка тун Premier от Microsoft - Договор за подизпълнение с партньор*.
- Партньори със сключен *Допълнение за поддръжка тун Premier от Microsoft - Договор за подизпълнение с партньор* могат да поискат от Microsoft да предостави услуги тип Premier, от името на партньора, на крайните клиенти, които са сключили услуги с партньора.

- За да се подадат сигнали за инциденти, изискващи Поддръжка за разрешаване на проблем (PRS) за средата(ите) на крайния клиент на партньора, за които партньорът има административни привилегии, партньорите трябва да имат сключен *Допълнение за поддръжка тип Premier от Microsoft - Договор за подизпълнение* с партньор.

4.7 Решения за поддръжка тип Global

Решения за поддръжка тип Global: С поддръжката тип Premier Global можете да получите поддръжка тип Premier в едно или повече Местоположения за поддръжка. Поддръжката тип Premier Global е налична като част от Конфигурируем пакет, както е описано по-долу.

- **Обслужващо:** Това е местоположението за поддръжка, където сте се договорили с Microsoft за услуги за поддръжка тип Premier Global. Освен ако не е отбелязано друго, това ще е местоположението за поддръжка на Вашия определен или отреден Мениджър за доставяне на услуги.
- **В обратна посока:** Това е местоположение за поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка за услуги Enterprise за получаване на услуги, различно от Обслужващото местоположение за поддръжка.

Проактивните услуги, Ответните услуги, Управлението на доставянето на услуги и Подобрените услуги се доставят съгласно описаното в настоящото описание на услугите и последващите му изменения.

- **Проактивни услуги:** Можете да прехвърляте Проактивни услуги от едно определено местоположение за поддръжка към друго определено местоположение за поддръжка, изброено във Вашата(ите) Работна(и) поръчка(и).
- **Ответни услуги:** Можете да изберете да закупите всички Ваши часове за Поддръжка за разрешаване на проблеми (PRS) във Вашето Обслужващо местоположение за поддръжка. Наричат се „Обединени часове за разрешаване на проблеми“. Можете да прехвърляте PRS часове от едно определено местоположение за поддръжка към друго определено местоположение за поддръжка, изброено във Вашата(ите) Работна(и) поръчка(и).

Можем да разрешим на Вашето(ите) неотредено(и) местоположение(я) за поддръжка да участва(т) в отдалечени Проактивни услуги и услуги за Поддръжка за разрешаване на проблеми, които са отредени за конкретно местоположение за поддръжка. Това участие ще се разрешава в зависимост от наличността.

Мениджър за доставяне на услуги: Вашият Мениджър за доставяне на глобални услуги е определен или специално отреден ресурс и ще Ви предоставя разширено ниво на услуги, както е определено в раздел 4.3.2. В допълнение този ресурс ще предоставя координация на услугите и управление на отчитането в различни страни.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- **Разлики в таксите:** Таксите за Проактивни услуги и Поддръжка за разрешаване на проблеми може да се различават в зависимост от страната. Microsoft си запазва правото да Ви фактурира които и да е разлики в таксите или в случай на почасови Услуги – да коригира часовете за уреждане на които и да е разлики в таксите между страните.

- Предоставянето на PRS при необходимост по абонаменти за Office 365 и Microsoft Azure е налично за всички отредени местоположения за поддръжка.
- **Консолидиране на плащанията:** Ако не е посочено друго, за дължимата сума ще бъде издадена една фактура, включително всички Услуги за всички Местоположения за поддръжка, посочени в работната Ви поръчка. Данъците ще се основават на оценка на Подписалия споразумението с Microsoft и Вашето Обслужващо местоположение. Клиентът носи пълна отговорност за всички дължими данъци.
- Възможно е да се прилагат ограничения или промени на наличните услуги в зависимост от местоположението за поддръжка.
- **Изключения при консолидиране на плащанията:** Услуги, закупени за доставка в Република Индия, Китайската народна република, Република Китай (Тайван), Република Китай (Хонконг), Република Корея, Япония, Нова Зеландия, Макао и Австралия (всички Държави за изключение) трябва да има отделна Работна поръчка, в която са описани услугите, които ще бъдат доставени в това Местоположение за поддръжка. Услугите ще бъдат фактурирани към съответното Местоположение за поддръжка и ще включват всеки приложим местен данък.

4.8 Допълнителни правила и условия

Услуги за поддръжка Premier се предоставят въз основа на следните предварителни условия и предположения:

- Microsoft съобщи, че от 1 юли 2022 г. Microsoft вече няма да предлага подновяване на споразуменията за Първостепенна поддръжка. За подробности и актуализации, вижте <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Плановете на Microsoft относно прекратяването на продажбата на Първостепенна поддръжка подлежат на промяна по преценка на Microsoft.
- Всички услуги се предоставят отдалечено до Вашето местоположение в страната, посочена във Вашата Работна поръчка, освен ако не е постановено друго в писмен вид. Ако са установени местоположения в повече от една страна, Вие получавате услуги от определен Мениджър за предоставяне на глобални услуги и може да включите ресурси за Услуги на всяко едно от местоположенията за доставяне на глобални услуги. Работната поръчка описва услугите, които ще бъдат предоставяни на всяко едно от местоположенията, предназначени за глобална поддръжка.
- Основни реактивни услуги се предоставят на английски език и където е необходимо, могат да бъдат предоставени на говоримия от Вас език. Всички услуги се предоставят на езика, който се говори на местоположението на Екип за услуги на Microsoft, предоставящ услугите, или на английски език, освен ако не е договорено друго в писмен вид.
- Предоставяме поддръжка за всички версии на общодостъпните и налични в търговската мрежа софтуерни продукти на Microsoft и онлайн услуги, посочени в условията за продуктите, публикувани от Microsoft периодично в интернет на адрес <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на сайт приемник, определен от Microsoft), освен ако не е посочено друго в Работна поръчка, приложение към настоящото описание на услугите или изрично изключените продукти на уеб сайта на Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. Поддръжка под формата на Актуални корекции за проблеми, които не са свързани със защитата, не е налична за продукти на

Microsoft, които са навлезли във Фаза на Разширена поддръжка според определението на адрес <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

- Поддръжка за предварителни издания и бета-продукти не се предоставя, освен ако не е отбелязано друго в прикачено приложение.
- Всички услуги, включително допълнителни услуги, закупени като част от и по време на срока на работна поръчка за поддръжка, се анулират, ако не бъдат използвани в рамките на срока на съответната работна поръчка.
- Планирането на услугите зависи от наличността на ресурсите и работните групи може да подлежат на отмяна, ако минималните регистрационни нива не са достигнати.
- По Ваша заявка можем да осъществим достъп до Вашата система чрез отдалечена връзка, за да анализираме проблеми. Нашите служители ще осъществят достъп само до системите, за които сте ни упълномощили. За да осъществим съдействие чрез отдалечена връзка, трябва да ни предоставите подходящ достъп и нужното оборудване.
- Някои услуги може да изискват от нас да съхраняваме, обработваме и осъществяваме достъп до Вашите клиентски данни. Когато правим това, използваме одобрени от Microsoft технологии, които са в съответствие с нашите правила и процеси за защита на данните. Ако изискате от нас да използваме неодобрени от Microsoft технологии, Вие разбирате и се съгласявате, че само Вие носите отговорност за целостта и сигурността на Вашите клиентски данни и че Microsoft не поема никаква отговорност във връзка с използването на неодобрени от Microsoft технологии.
- Ако поискате прекратяване на предварително планирана услуга, Microsoft може да избере да приспадне такса за прекратяване до 100 процента от цената на услугата, в случай че прекратяването или новото планиране е било направено с предизвестие в рамките на по-малко от 14 дни преди първия ден на доставянето.
- При добавянето на допълнителни услуги към пакета Ви за поддръжка чрез покупка, конвертирането на инциденти, свързани с Ползите от Софтуерната осигуровка, може да изисква включване на съответно ниво на Управление на предоставяне на услуги за улесняване на предоставянето.
- Ако сте поръчали един вид услуга и желаете да я замените с друг вид, Вие може да приложите еквивалентна стойност към алтернативна услуга, където е приложимо и договорено с Вашия Мениджър за доставяне на услуги.
- Инциденти, свързани с Ползите от Софтуерната осигуровка на денонощна база (Инциденти SA PRS или „SAB“), може да се конвертират само в часове на Поддръжка за разрешаване на проблеми или Поддръжка от Трето ниво. Допълнителни услуги може да са налични във Вашия географски район, моля, свържете се с Вашия Мениджър за доставяне на услуги за повече информация. След 30 дни от Датата на начало на поддръжката и/или датата на годишнина за многогодишна Поддръжка, може да Ви фактурираме за еквивалентната стойност на всеки дефицит за инциденти, свързани с Ползите от Софтуерната осигуровка, които сте изпратили за конвертиране в подходящи услуги за Premier поддръжка, както е посочено във Вашата работна поръчка. Ползите от софтуерното подсигуриране са обект на условията на Условията за доставка на услуги и продукти, включително, но без да се ограничават до Приложение „Б“ от Условията за продуктите. Допълнителни подробности са налични и на www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, като

промени в ползите от поддръжката за решаване на проблеми, започваща през февруари 2023 г., която ще засегне критериите за допустимост за поддръжка и разпределянето на заявките за поддръжка, което може да доведе до корекции на еквивалентната инцидентна стойност.

- Възможно е не всички допълнителни услуги да са налични във Вашата държава. Моля, свържете се с Вашия Мениджър за доставяне на услуги за повече информация.
- Вие се съгласявате, че всеки код, който не е на Microsoft, до който ни предоставяте достъп, е код, който Вие притежавате.
- Услугите може да включват предоставени услуги, съвети и насоки, свързани с код, притежаван от Вас или от Microsoft, или пряко предоставяне на други услуги за поддръжка.
- Когато предоставя реактивни услуги, Microsoft не предоставя код, различен от примерния код.
- Клиентът поема цялата отговорност и рисковете, свързани с внедряването и поддържането на всеки код, предоставен при изпълнение на услугите за поддръжка.
- Може да има минимални изисквания към платформата за закупените услуги.
- Услугите не могат да се доставят опосредствано до клиентите Ви, освен ако не сте закупили поддръжка Premier за партньори и не сте *поднисуали Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*.
- При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ние Ви начисляваме приемливи такси за пътни и режимни разходи или по Ваша заявка приспадаме еквивалентен брой часове за Поддръжка за решаване на проблеми, за да покрием разноските.
- Всякакви закупени GitHub услуги за поддръжка се предоставят от GitHub, Inc., притежаван изцяло филиал на Microsoft Corporation. Независимо дали е посочено във Вашата работна поръчка, Декларацията за поверителност на GitHub е достъпна на https://aka.ms/github_privacy и Допълнението за защита на данните на GitHub и Приложението относно сигурността се намират на адрес https://aka.ms/github_dpa ще се прилагат за Вашата поръчка за GitHub услуги за поддръжка.

В съответните Приложения е възможно да бъдат установени допълнителни предварителни условия и презумпции.

4.9 Вашите задължения

Оптимизирането на ползите от Поддръжката Premier зависи от изпълнението от Ваша страна на следните задължения, допълващи тези, изложени във всички приложими Приложения.

Неспазването на изложените по-долу задължения може да доведе до забавяне на услугата:

- Вие можете да укажете лицата за контакт във Вашата Работна поръчка, като едно от тях трябва да е известно като Мениджър за поддръжка на клиенти (CSM). CSM носи отговорност за ръководенето на Вашия екип и за управлението на всички Ваши дейности по поддръжката и вътрешните процеси за подаване на заявки за услуги за поддръжка към нас. Всяко лице за контакт получава индивидуален номер на акаунт за достъп до уеб сайта Microsoft Premier Online за заявяването на проблеми при поддръжката и за достъп да Вашия екип за доставяне на услуги на Microsoft. Вашите

администратори на онлайн услуги може също да могат да изпращат заявки за поддръжка за онлайн услуги чрез съответните портали за поддръжка на онлайн услуги. В допълнение към указаните лица за контакти Вие може също да укажете два вида групи лица за контакт, както следва:

- Единият вид лица за контакт получават споделен ИД на акаунт, който предоставя достъп до уеб сайта Microsoft Premier Online за информация и могат да заявяват заявки за поддръжка.
 - Другият вид лица за контакт получават споделен ИД на акаунт, който предоставя достъп до уеб сайта Microsoft Premier Online само за информация.
- За онлайн заявления за поддръжка за услуги, администраторите в облака за Вашите услуги, базирани в облака, трябва да подадат заявление за поддръжка чрез приложимия онлайн портал за поддръжка на услуга.
 - Когато подавате заявка за обслужване, лицата за контакт за реактивна поддръжка трябва да имат базово разбиране за проблема, с който се сблъсквате, и способността да възпроизведат проблема, за да могат да съдействат на Microsoft при неговата диагностика и приоритизиране. Тези лица трябва да познават поддържаните продукти на Microsoft и средата Ви от технологии на Microsoft, за да помогнат при разрешаването на системните проблеми и да съдействат на Microsoft при анализирането и разрешаването на заявките за обслужване.
 - Вие приемате да работите съвместно с нас за изготвянето на план за използване на услугите на база на нивото на услугите, което сте закупили.
 - Вие се съгласявате да ни уведомявате за които и да е промени в отредените лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
 - Възможно е да се наложи да изпълните изисквани от нас дейности за определяне и разрешаване на проблем. Тези дейности може да включват проследяване на мрежи, заснемане на съобщения за грешки, събиране на информация за конфигурация, промяна на конфигурацията на продукти, инсталиране на нови версии или нови компоненти на софтуер или модифициране на процеси.
 - Вие носите отговорност за архивиране на Вашите данни, както и за възстановяването на загубени или променени файлове в резултат на катастрофални повреди. Вие отговаряте също и за внедряването на процедурите, нужни за защита на целостта и сигурността на Вашите софтуер и данни.
 - Вие се съгласявате при възможност да отговаряте на анкетите за удовлетвореност на клиентите относно услугите, които може да Ви предоставяме от време на време.
 - Вие отговаряте за покриването на пътните разходи и разходите, направени от Вашите служители или контрагенти.
 - Възможно е Мениджърът за доставяне на услуги да изиска от Вас изпълнението на други отговорности, специфични за закупената от Вас услуга.
 - Вие подавате заявки за проактивни услуги заедно с всички необходими/приложими данни не по-късно от 60 дни преди датата на изтичане на срока на приложимата Работна поръчка.

- Вие се съгласявате да осигурите на нашия Екип за доставяне на услуги (за който сте заявили присъствие на място) достъп до телефон и високоскоростен интернет в допълнение към достъпа до вътрешните Ви системи и инструменти за диагностициране.

© 2021 Microsoft Corporation. Всички права запазени. Използването или разпространението на настоящите материали без изрично упълномощаване от Microsoft Corp. е строго забранено.

Microsoft и Windows са регистрирани търговски марки на Microsoft Corporation в Съединените американски щати и/или други страни.

Имената на действителни фирми и продукти, споменати в настоящия документ, може да са търговски марки на съответните им собственици.