

Serviciile Microsoft Enterprise

Descrierea Serviciilor

Septembrie 2022

Cuprins

1	Despre acest document	1
2	Serviciile profesionale Microsoft	1
2.1	Serviciile de planificare	1
2.2	Serviciile de implementare	1
2.3	Serviciile de întreținere	1
2.4	Serviciile de optimizare	1
2.5	Serviciile educaționale	1
3	Serviciile de consultanță	2
3.1	Modalitate de achiziționare	2
3.2	Servicii de consultanță particularizate	2
3.3	Servicii de consultanță achiziționate ca pachet	3
3.4	Descrierea Serviciilor	3
3.4.1	Serviciile de planificare	3
3.4.2	Serviciile de implementare	5
3.4.3	Serviciile de optimizare	5
3.5	Exonerări de răspundere și limitări	6
3.6	Responsabilitățile dvs	6
4	Servicii de asistență	7
4.1	Modalitatea de achiziționare	7
4.2	Descrierea pachetului	7
4.2.1	Pachete la nivel de întreprindere	7
4.2.2	Soluții extinse	8
4.3	Descrierea serviciilor	9
4.3.1	Servicii proactive	9
4.3.2	Managementul furnizării serviciilor	11
4.3.3	Servicii reactive	14
4.4	Servicii extinse	16
4.4.1	Asistența tehnică desemnată	16
4.4.2	Serviciul Premier Ultimate	17
4.4.3	Asistența specializată	18
4.5	Soluții extinse	18
4.5.1	Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice	18
4.5.2	Răspunsul Rapid	18

4.5.3 Gestionare eveniment Azure	20
4.6 Soluții de asistență pentru parteneri	22
4.7 Soluțiile de asistență globală.....	24
4.8 Termeni și condiții suplimentare	25
4.9 Responsabilitățile dvs	27

1 Despre acest document

Descrierea Serviciilor Microsoft Enterprise vă prezintă informații referitoare la serviciile profesionale care pot fi achiziționate de la Microsoft.

Vă rugăm să vă familiarizați cu descrierea serviciilor pe care le achiziționați, inclusiv cu cerințele preliminare, exonerările de răspundere, limitările și responsabilitățile dvs. Serviciile pe care le veți achiziționa vor fi cuprinse în Ordinul de lucru pentru Serviciile Enterprise (Ordinul de lucru) sau în altă Declarație de Servicii care face referire la și încorporează acest document.

Nu toate serviciile enumerate în acest document sunt disponibile la nivel global. Pentru detalii referitoare la serviciile disponibile pentru achiziționare în regiunea dvs., contactați reprezentantul dvs. pentru Serviciile Microsoft. Serviciile disponibile pot fi modificate.

2 Serviciile profesionale Microsoft

Serviciile profesionale Microsoft vă ajută să accelerați valoarea comercială din investițiile dvs. tehnologice. Aceste servicii sunt disponibile pe durata etapelor de planificare, implementare, întreținere și optimizare a ciclului de viață tehnologic și oferă soluții de date, mobilitate, productivitate și calcul pentru infrastructura dvs. informatică la sediu, în cloud și hibridă. Microsoft oferă servicii proactive în următoarele categorii:

2.1 Serviciile de planificare

Serviciile de planificare furnizează evaluări și examinări ale infrastructurii dvs. actuale, ale datelor, mediului de securitate și de aplicații pentru a vă ajuta să planificați remedierea, îmbunătățirea, migrarea, implementarea sau introducerea unor soluții în funcție de rezultatele dorite.

2.2 Serviciile de implementare

Serviciile de implementare furnizează o expertiză tehnică și de management al proiectelor pentru a accelera proiectarea, implementarea, migrarea, îmbunătățirea și introducerea unor soluții tehnologice Microsoft.

2.3 Serviciile de întreținere

Serviciile de întreținere contribuie la prevenirea apariției problemelor în mediul dvs. Microsoft și sunt, de obicei, programate înainte de furnizarea serviciilor pentru a se asigura disponibilitatea resurselor.

2.4 Serviciile de optimizare

Serviciile de optimizare se concentrează pe obiectivele de utilizare optimă a investiției tehnologice a clientului. Aceste servicii pot include administrarea de la distanță a serviciilor cloud, optimizarea adoptării funcțiilor produselor Microsoft de către utilizatorii finali și asigurarea unei securități sporite și unei poziții a identității.

2.5 Serviciile educaționale

Serviciile educaționale asigură o formare care permite îmbunătățirea abilităților tehnice și operaționale ale personalului dvs. de asistență prin intermediul instruirii la sediu, online sau la cerere.

3 Serviciile de consultanță

Serviciile de Consultanță pentru Serviciile Enterprise (serviciile de consultanță) sunt angajamente pe bază de proiecte pentru a furniza servicii legate de planificare, implementare și adoptare a soluțiilor care accelerează valoarea pe care clienții o obțin din investițiile informatice. Aceste angajamente acoperă serviciile, pe baza produselor și tehnologiilor Microsoft, în cadrul strategiei digitale, al arhitecturii, al planificării, al upgrade-urilor, al migrării, al implementării, al dezvoltării aplicației și al soluțiilor de analiză a datelor.

3.1 Modalitate de achiziționare

Serviciile de consultanță sunt disponibile pe bază de proiect, ca angajamente cu descriere particularizată sau ca pachet de servicii cu descriere prestabilită, după cum se prezintă mai jos:

Serviciu	Definiție
Servicii de consultanță particularizate	Un angajament particularizat cu un obiect specific clientului de servicii, durate și/sau etape cheie pentru soluții unice.
Servicii de consultanță achiziționate ca pachet	Un angajament cu produse finale prestabilite, care soluționează multe scenarii de afaceri obișnuite.

Notă: ↗ indică articolele pe care le-ați putea vedea enumerate în Ordinul dvs. de lucru.

3.2 Servicii de consultanță particularizate

Soluțiile serviciilor personalizabile disponibile sunt enumerate mai jos. Ordinul de lucru pentru Servicii Enterprise (ESWO) sau un Document de Specificare a Serviciilor (SOW) prezintă detalii despre domeniul serviciilor de consultanță personalizate.

Aplicații și Infrastructură - Cloud computing-ul este fundamental pentru facilitarea transformării digitale a oricărei organizații.

Serviciile moderne de aplicații ale Microsoft ajută la accelerarea randamentului, reducând riscul în cazul unei modernizări și integrări a aplicațiilor și beneficiind de cloud pentru a facilita interacțiunea cu clienții prin intermediul mai multor canale și pe orice dispozitiv.

Prin intermediul Soluțiilor pentru productivitatea în cloud ajutăm organizațiile să planifice, să implementeze și să genereze experiențe pentru a îmbunătăți comunicarea, colaborarea și a consolida relațiile cu clienții pentru a genera informații despre afaceri și pentru a le permite organizațiilor să valorifice pe deplin investiția lor în Office 365.

Date și Inteligență Artificială (AI) - Valuta strategică a companiilor moderne o reprezintă capacitatea de a converti datele în inteligență artificială care determină avantajul competitiv.

Soluțiile Microsoft de Informații despre Afaceri ajută dezvoltatorii și organizațiile să se concentreze pe AI printr-o supraveghere completă a soluțiilor de proiectare, de implementare și de asistență pentru companii și organizații informatice care deblochează informații pe date folosind produse care includ Azure Database Power BI, Office și SQL Server.

Aplicații pentru Companii - Asistență privind aplicațiile pentru companii care fac parte dintr-un mediu de date conectat, activând AI și aplicațiile pentru companii și ajutând concomitent la digitalizarea funcțiilor esențiale pentru desfășurarea activității, care includ relațiile de vânzări, procesele de gestiune a talentelor și a capitalului uman, operațiunile și serviciul clienți.

Microsoft oferă o gamă de servicii de consultanță pentru Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement care cuprinde aplicațiile de Vânzări, Servicii și Marketing pentru a-i ajuta pe clienți să transforme relațiile în venituri prin integrarea inteligenței digitale în fiecare tranzacție. Serviciile de consultanță pentru Microsoft Dynamics 365 Unified Operations îi ajută pe clienți să accelereze creșterea prin optimizarea operațiunilor și luarea deciziilor bazate pe date în timp real la scară globală.

Mediu de lucru modern - În cadrul transformării mediului de lucru, Microsoft poate ajuta mediul dvs. să țină pasul, oferind în același timp fiecărui profesionist din compania dvs. posibilitatea de a dispune de instrumentele necesare pentru a fi mai productiv.

Ofertele noastre de servicii de consultanță pentru Dispozitive și Mobilitate le permit companiilor și responsabililor IT să dezvolte și să implementeze strategii de gestionare a dispozitivelor și a mobilității la nivelul companiei, care facilitează conexiunile mai profunde și mai bogate cu angajații și clienții.

Serviciile Datacenter și Infrastructura Cloud includ, de asemenea, tehnologii, persoane și procese pentru a ajuta serviciile informatice să transforme centrele de date în bunuri strategice pentru companie, adaptate la nevoile lor comerciale specifice. Împreună cu serviciile de Securitate și Identitate, oferim strategii și soluții care ajută la protejarea infrastructurii IT, aplicațiilor și datelor împotriva amenințărilor interne și externe.

3.3 Servicii de consultanță achiziționate ca pachet

Microsoft oferă Servicii de consultanță pentru multe scenarii obișnuite de afaceri, bazate pe experiența sa în planificarea, instalarea și implementarea produselor, tehnologiilor și proceselor Microsoft. Serviciile de mai jos sunt oferite într-un obiect de lucru predefinit, cu o durată fixă și cu prețul asociat.

3.4 Descrierea Serviciilor

3.4.1 Serviciile de planificare

🔗 **Servicii pentru Arhitectură:** O evaluare a obiectivelor dvs. de adoptare a serviciilor online, care oferă îndrumări, planificare și remediere. Această evaluare ajută la construirea unei mai bune alinieri a echipelor și a mediului dvs. la bunele practici pentru arhitectura serviciilor online.

Programul Serviciile de consultanță digitală: Serviciile de consultanță digitală combină consultanții digitali cu strategiile din industrie și recomandări de afaceri, împreună cu experiențele și mentalitatea de inovare a companiei Microsoft, pentru a permite organizațiilor să-și atingă aspirațiile în domeniul digital. În parteneriat cu clienții, consultanții digitali conduc un program de schimbări pentru a dezvolta afacerea digitală.

Serviciile de consultanță digitală pot fi achiziționate în pachete de angajamente de aproximativ 200, 400, 800 și 1600 ore cu un consultant în regim de normă parțială sau întregă. Echipa Microsoft de furnizare a serviciilor, inclusiv resursele din Centrele Microsoft de excelență în servicii, îmbogățește produsele finale cu experiență în domeniu vă oferă îndrumări privind practicile recomandate și instrucțiuni speciale privind tehnologiile Microsoft.

În plus, sunt disponibile și următoarele pachete de angajament de Servicii de consultanță digitală:

⇒ **pachete de Servicii de Consultanță Digitală care vizează domeniul digital:** Un angajament condus de un consultant digital care se concentrează pe procesul de proiectare și schimbare a afacerii, pentru a stimula transformarea digitală ca parte a modelelor de afaceri în continuă evoluție a clientului.

⇒ **Dovada Conceptului:** Un angajament de a furniza dovezi care să îi permită clientului să evalueze fezabilitatea unei soluții tehnice propuse. Dovezile pot fi concepute de lucru, documente sau schițe, dar, în general, nu sunt elemente de livrare gata de producție.

Planificarea Soluției: angajamente structurate pentru a vă asista și ghida în etapa de planificare a realizării implementărilor tehnologiei Microsoft în local, în cloud și în medii hibride. De asemenea, aceste servicii pot include o evaluare a proiectării, a securității, a operațiunilor informatice sau pot schimba gestionarea tehnologiilor Microsoft pentru a contribui la planificarea implementării soluției dvs. tehnice în vederea obținerii rezultatelor dorite. La finalizarea serviciului, puteți primi un raport conținând evaluarea tehnică și un plan de implementare a soluției.

⇒ **Servicii de planificare pentru implementarea instrumentelor pentru dezvoltatori (Developer Tools Deployment Planning Services) (DTDPS):** Concepute pentru a ajuta organizațiile să planifice implementări eficiente ale Visual Studio. Aceste angajamente pot fi utilizate pentru a contribui la elaborarea unui plan de implementare și a unor strategii de adoptare a Visual Studio.

⇒ **Servicii de planificare pentru implementarea Azure pentru cloud public (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud) (AZDPS):** Angajamentele se derulează pe parcursul a mai multor zile și includ instruire, demonstrații și planificarea implementării. Acestea se pot concentra pe activarea soluțiilor de stocare Azure, pe migrarea aplicațiilor către Serviciile de Infrastructură Microsoft Azure, pe implementarea mobilității companiei, pe implementarea Microsoft Operations Management Suite sau pe implementarea scenariilor de dezvoltare și de test pe mașinile virtuale Microsoft Azure.

⇒ **Servicii de planificare pentru implementare desktop (Desktop Deployment Planning Services) (DDPS):** Servicii de planificare a implementării care oferă o gamă variată de instrumente de planificare și activități de angajament predefinite concentrate pe modul de implementare al Office 365, Office sau Windows.

⇒ **Servicii de planificare pentru implementarea Dynamics (Dynamics Deployment Planning Services) (DYDPS):** Servicii de planificare pentru implementarea sau efectuarea unui upgrade la Microsoft Dynamics CRM (Gestionarea relației cu clienții), Dynamics CRM Online sau implementarea unei soluții ERP (Enterprise Resource Planning) cu Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Servicii de planificare pentru implementarea Skype for Business și Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services) (S&EDPS):** Concepute să ajute organizațiile să planifice implementările Skype for Business sau Exchange, aceste servicii asigură planificarea implementării aspectelor arhitecturale și operaționale ale Microsoft Skype for Business sau Microsoft Exchange.

⇒ **Servicii de planificare pentru implementarea gestionării și a virtualizării cloudului privat (Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services) (PVDPS):** Concepute să ajute la planificare pentru implementări eficiente ale Systems Center, Windows Server și Hyper-V. Aceste angajamente oferă o gamă variată de servicii de planificare pentru upgrade-uri, migrări, accelerarea implementărilor de

gestionare și de virtualizare, precum și pentru implementarea gestionării unificate a dispozitivului.

⇒ **Servicii de Planificare pentru Implementarea SQL Server (SPISS):** Serviciile sunt disponibile în angajamente care se derulează pe parcursul a mai multor zile, care se concentrează pe activități precum efectuarea unui upgrade la SQL Server, implementarea SQL Server Business Intelligence și migrarea la SQL Server.

⇒ **Servicii de Planificare pentru Implementarea SharePoint (SDPS):** Concentrându-se pe realizarea angajamentelor de planificare a implementării SharePoint și SharePoint, aceste servicii pot include planificarea Office 365 FastTrack, planificarea soluției de gestionare a proiectelor și portofoliilor (PPM) și planificarea implementării SharePoint.

⇒ **Experiența Utilizatorilor:** Servicii care permit oferirea unei experiențe utilizatorilor pentru aplicațiile din linia dvs. de afaceri, oferind expertiză în Storyboarding, Grafică digitală, Cercetare etnografică, Analiză personală și scenarii, Strategie și proiectare UX, Design vizual, Dezvoltare UI, Teste de utilizabilitate și Considerente de accesibilitate.

3.4.2 Serviciile de implementare

⇒ **Conducerea Proiectului:** Un serviciu care permite asigurarea gestionării și supravegherii proiectului, programului sau angajamentului, pentru ca execuția să fie de succes.

⇒ **Arhitectura Soluției:** Un serviciu care asigură arhitectura și proiectarea soluției dvs., pe baza arhitecturilor de referință pentru tehnologiile Microsoft.

⇒ **Livrarea Soluției:** Un serviciu care asigură implementarea tehnică, inclusiv dezvoltarea, configurarea, migrarea, upgrade-ul și implementarea soluției pe baza tehnologiilor Microsoft și integrarea lor în mediile clientului.

3.4.3 Serviciile de optimizare

⇒ **Servicii de adoptare:** Serviciile de adoptare oferă o suită de servicii care vă ajută să evaluați abilitatea organizației dumneavoastră de a modifica, de a monitoriza și de a optimiza schimbările asociate cu achiziția de tehnologie Microsoft. Aceasta include consultanță în dezvoltarea și execuția strategiei dumneavoastră de adoptare privind latura umană a schimbării. Clienții au acces la resurse cu experiența, cunoștințele și practicile recomandate asociate ale Microsoft în sprijinul programului lor de adoptare.

⇒ **Managementul serviciilor informatice:** O suită de servicii concepute să vă ajute să vă dezvoltați mediul informatic existent folosind metode moderne de gestionare a serviciilor, care facilitează îmbunătățirea inovațiilor, a flexibilității, a calității și a costurilor operaționale. Serviciile moderne de management al serviciilor informatice pot fi oferite prin intermediul sesiunilor sau atelierelor de consultanță organizate la distanță sau la sediu, pentru a asigura optimizarea proceselor de monitorizare, de gestionare a incidentelor sau de centre de asistență în vederea gestionării dinamicii serviciilor bazate pe cloud în cazul transferării unei aplicații sau a unui serviciu în cloud.

⇒ **Servicii de securitate:** Portofoliul Microsoft de soluții de securitate include patru domenii de interes: securitatea cloud și identitatea, mobilitatea, protecția sporită a informațiilor și infrastructura securizată. Serviciile de securitate îi ajută pe clienți să înțeleagă cum să protejeze și să aducă inovații infrastructurii lor IT, aplicațiilor și datelor, prin prisma amenințărilor interne și externe.

3.5 Exonerări de răspundere și limitări

Furnizarea serviciilor se bazează pe următoarele exonerări de răspundere și limitări:

- Serviciile de consultanță digitală includ doar sfaturi și îndrumări referitoare la implementarea și utilizarea tehnologiilor Microsoft.
- Licențele pentru produse nu sunt incluse în serviciile de consultanță și trebuie să fie achiziționate separat.
- Serviciile de consultanță digitală nu includ servicii de asistență pentru implementarea produselor, asistență pentru rezolvarea problemelor sau remedierea erorilor și nici analiza codului sursă care nu aparține companiei Microsoft sau consultații tehnice ori de arhitectură în afara serviciilor descrise mai sus.
- În cazul oricărui cod sursă care nu aparține companiei Microsoft, serviciile noastre se limitează doar la analiza datelor binare, cum ar fi „process dump” sau „network monitor trace”.
- În cazul în care vizitele la sediu ale Arhitecților Microsoft sau ale echipei de furnizare a serviciilor sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă.
- Orice servicii de consultanță GitHub cumpărate sunt furnizate de GitHub, Inc., o filială deținută integral de Microsoft Corporation. Fără a aduce atingere oricăror dispoziții contrare din ordinul dvs. de lucru, Declarația de confidențialitate GitHub disponibilă la https://aka.ms/github_privacy și Anexa cu privire la protecția datelor și Exponatul de securitate Github aflate la https://aka.ms/github_dpa vor fi valabile în cazul în care dvs. procurați servicii de consultanță GitHub.

3.6 Responsabilitățile dvs

Succesul contractelor de consultanță și îndeplinirea obligațiilor noastre depind de implicarea dvs. pe durata programului, inclusiv de, fără limitare la, următoarele:

- disponibilitatea reprezentanților, personalului IT și resurselor, inclusiv disponibilitatea componentelor hardware, produselor software, conexiunii la internet și spațiului de birou.
- trimiterea la timp a informațiilor exacte și complete, conform solicitărilor echipei de furnizare a serviciilor.
- asigurarea accesului la informațiile referitoare la organizație.
- îndeplinirea responsabilităților alocate în mod prompt și eficient.
- deciziile și aprobările prompte din partea conducerii dvs.
- efectuarea plăților aferente costurilor de deplasare și altor cheltuieli atrase de angajații sau contractorii dvs.

4 Servicii de asistență

Serviciile de asistență Microsoft Premier (serviciile de asistență) reprezintă un set de servicii complete de asistență pentru întreprinderi care contribuie la reducerea costurilor, îmbunătățirea productivității și utilizarea tehnologiei pentru a realiza noi oportunități comerciale în toate etapele ciclului de viață informatic. Serviciile de asistență includ:

- servicii proactive care contribuie la menținerea și îmbunătățirea integrității infrastructurii și operațiunilor informatice.
- managementul furnizării Serviciilor pentru a facilita planificarea și implementarea
- servicii de soluționare a problemelor clasificate în ordinea priorității, non-stop, pentru a oferi un răspuns rapid și a reduce la minim timpii de nefuncționare

4.1 Modalitatea de achiziționare

Serviciile de asistență sunt disponibile sub formă de pachet sau de servicii individuale în baza unui contract de Asistență existent folosind Ordinul de lucru pentru Servicii Enterprise, după cum se prezintă mai jos:

Serviciu	Definiție
Pachete la nivel de întreprindere	O combinație de servicii care oferă asistență pentru toate produsele comerciale Microsoft aflate în suport și/sau Serviciile online utilizate de organizația dvs. Sunt disponibile opțiuni de pachete fixe sau configurabile.
Pachete de soluții extinse	Un pachet de servicii de asistență care vizează un anumit produs Microsoft sau un anumit sistem IT al clientului. Disponibil împreună cu pachetul configurabil.

4.2 Descrierea pachetului

4.2.1 Pachete la nivel de întreprindere

Opțiunea de pachete la nivel de întreprindere include: pachete configurabile (adaptate pentru a îndeplini cerințele dvs.) sau fixe (servicii predefinite).

Pachet configurabil

Un pachet de asistență este particularizat pe baza articolelor de mai jos pentru a îndeplini cerințele dvs.

Articol	Servicii disponibile
Servicii proactive	Serviciile descrise în Secțiunea 4.3.1 „Servicii proactive” sunt disponibile pentru a fi incluse în pachetul dvs. de asistență

Managementul furnizării serviciilor	Inclus în toate pachetele. Modelul de furnizare și nivelul de servicii sunt particularizate în Secțiunea 4.3.2 „Managementul furnizării serviciilor”
Servicii reactive	Serviciile descrise în Secțiunea 4.3.3 „Servicii reactive” sunt disponibile pentru a fi incluse în pachetul dvs. de asistență
Servicii extinse	Serviciile suplimentare descrise în Secțiunea 4.4 „Servicii extinse” pot fi incluse în pachetul dvs. de asistență

Pachet fix

Un pachet de bază, prestabilit de servicii de asistență, cu durata de un an

Articol	Servicii incluse
Servicii proactive	Un „Program de evaluare a riscurilor și stării de funcționare furnizat ca Serviciu”
Managementul furnizării serviciilor	Nivelul Principal al serviciilor, furnizat în cadrul unui model de tip Grup, descris în Secțiunea 4.3.2, „Managementul furnizării serviciilor”
Servicii reactive	Maximum 20 de ore de „Asistență pentru rezolvarea problemelor”

4.2.2 Soluții extinse

Pachetele de soluții extinse vizează un anumit produs Microsoft sau sistem IT al clientului; serviciile disponibile sunt enumerate mai jos.

Articol	Descriere
Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice	Asigură un nivel superior de asistență pentru un set definit de produse Microsoft incluse în soluția (soluțiile) de asistență critică de afaceri; sunt prezentate în Secțiunea 4.5.1 „Servicii de asistență critică”
Răspunsul Rapid	Oferă asistență reactivă accelerată pentru serviciile cloud și este introdus în secțiunea 4.5.2 „Răspuns rapid”
Gestionare eveniment Azure	Oferă asistență îmbunătățită proactivă și reactivă pe parcursul evenimentelor clienților critice Azure

4.3 Descrierea serviciilor

În această secțiune sunt descrise articolele combinate pentru a alcătui pachetul de Servicii de asistență Premier.

4.3.1 Servicii proactive

Serviciile proactive contribuie la prevenirea apariției problemelor în mediul Microsoft. Pentru a asigura disponibilitatea resurselor și furnizarea pe durata Comenzii de lucru aferente, Serviciile proactive ar trebui programate în timp util. Serviciile proactive care urmează sunt disponibile astfel cum sunt identificate mai jos sau detaliate în Ordinul dvs. de lucru.

Serviciile de planificare

Dovada Conceptului: Un angajament de a furniza dovezi care să îi permită clientului să evalueze fezabilitatea unei soluții tehnice propuse. Dovezile pot fi concepte de lucru, documente sau schițe, dar, în general, nu sunt elemente de livrare gata de producție.

Serviciile de implementare

Serviciile de integrare: Un angajament direct cu o resursă Microsoft pentru a furniza asistență în implementarea, migrarea, upgrade-ul și dezvoltarea unei funcții caracteristice. Acestea pot include servicii de asistență pentru planificarea și validarea unor lucrări de testare sau producție cu ajutorul produselor Microsoft.

Serviciile de întreținere

Programul de Evaluare: O evaluare a proiectării, operațiunilor de implementare tehnică sau a managementului schimbărilor pentru tehnologiile dvs. Microsoft, față de practicile recomandate de Microsoft. La finalizarea evaluării, resursa Microsoft va colabora direct cu dvs. pentru a remedia posibilele erori și pentru a furniza un raport conținând evaluarea tehnică a mediului dvs., care poate include un plan de remediere.

Verificarea stării de funcționare: O analiză a evaluării implementării de către dvs. a tehnologiei Microsoft prin raportare la practicile noastre recomandate. O resursă Microsoft planifică verificarea stării de bună funcționare cu dvs., efectuează analiza, verifică datele și la sfârșit trimite un raport.

Evaluare offline: O evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft, cu date culese la distanță sau de o resursă Microsoft la sediul dvs. Microsoft analizează datele culese cu instrumente locale și vă trimitem un raport care include constatările și recomandările noastre de remediere a erorilor.

Monitorizare proactivă: Furnizarea de instrumente de monitorizare a operațiilor tehnice și de recomandări pentru ajustarea proceselor de gestionare a incidentelor de server. Acest serviciu contribuie la crearea unor șabloane de rezolvare a incidentelor, la analizarea problemelor majore și la elaborarea unui model de echipă tehnică solidă.

Programe operaționale proactive (POP): Analiza desfășurată cu personalul dvs. asupra planificării, proiectării, implementării sau proceselor operaționale prin prisma practicilor Microsoft

recomandate. Această analiză este efectuată fie la sediu, fie la distanță de către o resursă Microsoft.

Programul de Evaluare a Riscurilor și a Stării de Bună Funcționare furnizat ca Serviciu (RAP ca Serviciu): O evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft, cu date culese de la distanță. Microsoft analizează datele culese, pentru a crea un raport care include constatările și recomandările noastre de remediere.

Programul de evaluare a riscurilor și a stării de funcționare furnizat ca Serviciu Plus (RAP ca Serviciu Plus): Programul RAP ca Serviciu este furnizat și urmat de o întâlnire de lucru de optimizare a sistemului particularizată, organizată la sediul dvs. (cu o durată de până la două zile), care vizează planificarea remediilor și transferul de cunoștințe.

Serviciile de optimizare

Serviciile de adoptare: Serviciile de adoptare oferă o suită de servicii care vă ajută să evaluați abilitatea organizației dumneavoastră de a modifica, de a monitoriza și de a optimiza schimbările asociate cu achiziția de tehnologie Microsoft. Aceasta include asistență în dezvoltarea și execuția strategiei dumneavoastră de adoptare privind latura umană a schimbării. Clienții au acces la resurse cu experiența, cunoștințele și practicile recomandate asociate ale Microsoft în sprijinul programului lor de adoptare.

Serviciile axate pe dezvoltare: Serviciile puse la dispoziție care ajută angajații dvs. să dezvolte, să implementeze și să asigure asistență pentru aplicațiile dezvoltate cu tehnologii Microsoft.

Managementul serviciilor informatice: O suită de servicii concepute să vă ajute să vă dezvoltați mediul informatic existent folosind metode moderne de gestionare a serviciilor, care facilitează îmbunătățirea inovațiilor, a flexibilității, a calității și a costurilor operaționale. Serviciile moderne de management al serviciilor informatice pot fi oferite prin intermediul sesiunilor sau atelierelor de consultanță organizate la distanță sau la sediu, pentru a asigura optimizarea proceselor de monitorizare, de gestionare a incidentelor sau de centre de asistență în vederea gestionării dinamicii serviciilor bazate pe cloud în cazul transferării unei aplicații sau a unui serviciu în cloud. Serviciile de management al serviciilor informatice pot fi un element al unui program particularizat de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-un act adițional și menționate în Ordinul de lucru.

Servicii de laborator: Dacă este posibil în regiunea dvs., Microsoft vă poate furniza acces la un laborator pentru a vă ajuta la dezvoltarea, evaluarea, testarea și migrarea produselor Microsoft, precum și la realizarea de prototipuri.

Servicii de remediere: Colaborarea directă cu o resursă Microsoft care abordează problemele constatate în urma Serviciilor de evaluare. Fiecare activitate are o durată specificată în zile în Ordinul de lucru și se realizează în parteneriat cu personalul dvs. tehnic.

Serviciile de securitate: Portofoliul Microsoft de soluții de securitate include patru domenii de interes: securitatea cloud și identitatea, mobilitatea, protecția sporită a informațiilor și infrastructura securizată. Serviciile de securitate îi ajută pe clienți să înțeleagă cum să protejeze și să aducă inovații infrastructurii lor IT, aplicațiilor și datelor, prin prisma amenințărilor interne și externe. Serviciile de securitate pot fi un element al unui program particularizat de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o anexă și menționate în Ordinul dvs. de lucru.

Serviciile educaționale

Seminarii: Servicii interactive scurte, de obicei de o zi, susținute prin lecturi sau demonstrații, care abordează subiecte legate de produse și servicii de asistență și sunt susținute de o resursă Microsoft, în persoană sau online.

Instruire la cerere: Un serviciu pe bază de abonament care asigură accesul la o colecție de materiale de instruire online din cadrul unei biblioteci create de Microsoft. Abonamentele se vând individual.

Difuzări pe internet: Sesiuni de instruire Microsoft în timp real, care abordează o gamă largă de subiecte legate de serviciile de asistență și tehnologiile Microsoft, susținute la distanță, online. Difuzările pe web pot fi achiziționate pentru fiecare participant sau ca serviciu dedicat organizației dvs., după cum se specifică în Ordinul de lucru.

Întâlniri de lucru: Sesiuni de instruire tehnică, de nivel avansat, disponibile pe o gamă largă de subiecte legate de serviciile de asistență și tehnologiile Microsoft; sunt susținute de o resursă Microsoft în persoană sau online. Întâlnirile de lucru pot fi achiziționate pentru fiecare participant sau ca serviciu dedicat organizației dvs., după cum se specifică în Ordinul de lucru. Întâlnirile de lucru nu pot fi înregistrate fără acordul expres exprimat în scris al Microsoft.

Servicii proactive particularizate: Personalul nostru se angajează să furnizeze servicii, conform instrucțiunilor dvs., personal sau online, care nu sunt în alt mod descrise în acest document. Aceste activități sunt măsurate și evaluate ca preț în zile. Serviciile proactive particularizate se concentrează pe următoarele domenii:

- Serviciile de întreținere
- Serviciile de optimizare
- Serviciile educaționale

Servicii de asistență: Acolo unde sunt disponibile, serviciile proactive pot fi vândute ca număr de ore de Servicii de asistență. Aceste ore pot fi furnizate în schimbul unuia sau mai multor servicii proactive dintre cele descrise mai sus, la tarifele actuale stabilite de reprezentantul pentru Serviciile Microsoft. După programarea serviciului proactiv, vom deduce din soldul dvs. numărul corespunzător de ore de Servicii de asistență, pe care îl vom rotunji la cel mai apropiat număr de ore, pentru a acoperi valoarea unui serviciu bazat pe un cost zilnic sau pe un tarif fix. Dacă ați comandat un tip de Serviciu de asistență și doriți să treceți la altul, puteți aplica orele deja achiziționate la serviciul alternativ, dacă este disponibil și dacă ați convenit acest lucru cu managerul pentru furnizarea serviciilor.

Accelerator Proactiv: Un serviciu Microsoft dirjat de resurse compus dintr-un set de activități pentru a vă ajuta să îndepliniți un rezultat tehnic sau de afaceri pe baza obiectivelor pentru a elimina riscul implementării, crește disponibilitatea sau optimizează performanța soluțiilor. Utilizând o abordare programatică, resursa Microsoft va determina setul de activități necesare pentru angajament, ce poate include, dar nu este limitat la, potrivirea golurilor analizei, punerea în vânzare, optimizarea, validare design transfer validare și plan de implementare

4.3.2 Managementul furnizării serviciilor

Managementul furnizării serviciilor

Toate pachetele de Servicii de asistență Premier sunt coordonate și inițiate de un manager pentru furnizarea serviciilor (Service Delivery Manager). În cazul Serviciilor de asistență Premier pentru dezvoltatori și al pachetelor pentru dezvoltatori, managementul furnizării serviciilor este asigurat de un

membru al personalului din domeniul de dezvoltare a aplicațiilor, cu experiență vastă în dezvoltarea aplicațiilor și cu o bună înțelegere a tehnologiilor de dezvoltare. Asigurarea acestor servicii poate fi îmbunătățită, în funcție de modelul de furnizare, nivelul serviciilor și regiune. Dacă nu se precizează altceva în Ordinul de lucru, modelul de furnizare va fi Desemnat, iar nivelul serviciilor va fi Principal.

Model de furnizare

Articol	Definiție
Grup	Servicii efectuate de un grup de persoane de la distanță
Desemnat	Servicii furnizate în regim de normă parțială, la sediu sau de la distanță, de o anumită persoană care deservește și alți clienți ai Serviciilor de asistență Premier Microsoft
Dedicat	Servicii furnizate la sediu sau de la distanță, de o anumită persoană care se concentrează asupra unui singur client al Serviciilor de asistență Premier Microsoft

Nivelul serviciilor

Articol	Definiție
Principal	Include servicii de coordonare generală, plus prezentarea serviciilor, planul de furnizare a serviciilor, analiza serviciilor, recomandări esențiale pentru asistența privind securitatea, gestionarea incidentelor, gestionarea situațiilor de criză, servicii de informații și gestionarea abonamentului la servicii
Standard	Include toate serviciile de la nivelul Principal, plus o Evaluare inițială și planificarea remedierilor
Extins	Include toate serviciile de la nivelul Standard, plus informații privind ciclul de viață al Produselor/Serviciilor online Microsoft, analiza tendințelor la nivel de incidente și recomandări, precum și îndrumări pe parcursul procesului

Detalii legate de domeniul de aplicare

Serviciile următoare sunt disponibile pentru clienții care achiziționează pachetul de management al furnizării serviciilor la nivel Principal:

Prezentarea serviciilor: O prezentare generală a Serviciilor de asistență Premier, incluzând o explicație a modului de selectare și planificare a serviciilor proactive și o demonstrație a modului de înregistrare a solicitărilor de asistență reactivă și de utilizare a instrumentelor disponibile.

Planul de furnizare a serviciilor: Serviciile de asistență Premier includ un plan de servicii particularizat, pentru a stabili modul și momentul utilizării serviciilor colaborând cu echipa dvs. privind prioritățile de afaceri și IT, inclusiv călătoria dvs. în cloud.

Analiza serviciilor: În permanență, analizăm serviciile furnizate în ultima vreme, raportăm serviciile care au fost furnizate și îmbunătățite către dvs., analizăm feedbackul de la dvs. și discutăm despre măsurile sau modificările care ar putea fi necesare. Aceste analize se pot

desfășura sub formă de rapoarte standard privind starea de funcționare și întâlniri de evaluare virtuale sau la sediu (dacă deplasarea la sediu este permisă).

Recomandări esențiale privind securitatea: Transmiterea Buletinelor Microsoft esențiale privind securitatea. Dacă aveți un Manager de furnizare a serviciilor desemnat sau dedicat, acesta vă va ajuta să evaluați impactul acestor informații asupra infrastructurii dvs. IT.

Gestionarea incidentelor: Supervizarea de către echipa noastră de furnizare a serviciilor a incidentelor care necesită asistență pentru a asigura rezolvarea promptă a acestora și calitatea înaltă a serviciilor de asistență oferite. Aceasta poate include dezvoltarea planurilor de răspuns la incidente, identificarea persoanei de contact principale pentru actualizarea situației în cursul incidentelor și facilitarea analizei cauzei primare după producerea unui incident. Dacă dețineți servicii online, aceasta poate include un rezumat al cauzei incidentului și Acordul privind nivelul serviciului (SLA).

Gestionarea situațiilor de criză: Control și comunicare permanente din partea echipei de furnizare a serviciilor pe durata situațiilor care afectează în mod substanțial activitatea dvs.

Servicii de informații: Furnizarea de buletine informative, site-uri web și resurse concentrate pe produsele și serviciile Microsoft relevante pentru mediul dvs. Pot include asistență și informații funcționale despre tehnologiile Microsoft, instrumente de depanare și referințe la articole din baza de cunoștințe.

Gestionarea abonamentului la servicii: Pentru clienții care dețin servicii online, un membru al personalului Microsoft poate ajuta la redirectionarea problemelor referitoare la abonamentele la serviciile online și va răspunde la întrebările legate de facturare, asigurarea accesului la cont și creditul din cadrul SLA.

Clienții care achiziționează servicii la nivel Standard vor primi servicii la nivel Principal, plus serviciile următoare:

Evaluarea inițială: O evaluare de identificare a serviciilor necesare în mediul dvs. de operare IT, care contribuie la construirea unui plan de măsuri ce trebuie luate pentru a ajunge la starea dorită a operațiilor IT. În cazul clienților cu servicii online, managerul dvs. de furnizare a serviciilor poate face aranjamentele necesare pentru a analiza infrastructura locală necesară pentru conectarea utilizatorilor la serviciul online. În plus, managerul de furnizare a serviciilor va colabora cu personalul dvs. pentru a documenta riscurile care pot afecta conexiunea și pentru a sugera posibile măsuri de atenuare a acestora.

Planificarea remedierilor: consolidarea măsurilor pentru îmbunătățirea operațiilor IT pe baza constatărilor din evaluările proactive desfășurate. Aceste constatări vor fi documentate ca recomandări de îmbunătățire cu remedieri corespunzătoare în cadrul planului dvs. de furnizare a serviciilor. Urmărirea procesului se desfășoară prin analizele programate ale serviciilor.

Managementul furnizării serviciilor la sediu: Managerul furnizării serviciilor poate efectua vizite la sediu, ceea ce poate genera costuri suplimentare pentru fiecare vizită. Acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft.

Clienții care achiziționează servicii la nivel Extins vor primi serviciile enumerate pentru nivelurile Principal și Standard, plus serviciile următoare:

Analiza referitoare la tendințele incidentelor și recomandări: Una sau mai multe analize ale istoricului incidentelor, care vor viza persoanele, procesele sau aspectele tehnologice ale incidentelor cu impact mare asupra activității, înregistrate la noi și care implică tehnologie

Microsoft asistată. În urma analizei, vor rezulta recomandări privind măsurile de îmbunătățire a operațiilor, precum și sfaturi privind pregătirea angajaților sau modificările tehnologice, cu scopul de a vă ajuta să reduceți costurile operațiilor IT.

Îndrumări pe parcursul procesului: Vor fi furnizate informații de bază privind procesele recomandate.

4.3.3 Servicii reactive

Serviciile reactive ajută la rezolvarea problemelor în mediul Microsoft și sunt, de obicei, consumate la cerere și pot include orice combinație a următoarelor servicii:

Asistență pentru rezolvarea problemelor (Problem Resolution Support, PRS): Asistență în cazul problemelor cu simptome specifice întâlnite la utilizarea produselor Microsoft, inclusiv depanarea unei probleme specifice, a unui mesaj de eroare sau a unei funcții care nu merge în modul prevăzut pentru produsele Microsoft. Nivelul de severitate al incidentelor, timpii inițiali de răspuns estimați din partea Microsoft și cerințele privind transmiterea sunt prezentate în „[Tabelul: Răspunsul la incidente.](#)”

Serviciile PRS se taxează pe oră, iar orele se scad din numărul de ore preplătite din Ordinul de lucru, cu excepția cazului în care stabilim că problema a fost cauzată de o eroare a unui produs cu disponibilitate generală. Dacă epuizăm toate orele preplătite în timp ce rezolvăm o anumită problemă, vă vom factura retroactiv, drept pentru care va trebui să achiziționați ore de servicii PRS suplimentare înainte să mai răspundem la alte incidente. La solicitarea dvs., vom lucra cu furnizori terță parte de tehnologie pentru a ajuta la rezolvarea problemelor complexe de interoperabilitate între produsele mai multor distribuitori; cu toate acestea, furnizorilor terță parte le revine responsabilitatea de a asigura serviciile de asistență pentru produsele lor.

Pentru contractele de Asistență Premier din sectorul public, se furnizează PRS pentru serviciile online după cum este necesar. Pentru incidentele legate de aceste tehnologii pentru contractele de Asistență Premier pentru Sectorul Public nu se vor deduce orele achiziționate de servicii PRS.

Solicitările de asistență pentru servicii și produse, care nu sunt acoperite de portalul aplicabil de asistență pentru servicii online, sunt gestionate din cadrul portalului pentru Servicii online Microsoft.

Managementul furnizării serviciilor va fi utilizat în același mod pentru toate cererile de rezolvare a problemelor

Severitatea incidentului va determina nivelul de răspuns din partea Microsoft, timpii inițiali de răspuns estimați și responsabilitățile dvs. Sunteți responsabil pentru stabilirea impactului asupra organizației dvs. în colaborare cu noi, iar Microsoft va atribui nivelul de severitate corespunzător. Puteți să solicitați schimbarea nivelului de severitate pe durata unui incident, în cazul în care impactul asupra activității impune o schimbare.

Tabel: Răspunsul la incidente

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Impact catastrofal asupra activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pierderea completă a unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție imediată 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin Resursele noastre ajung la sediul dvs. cât mai repede posibil Resursă pentru situații critice¹ alocată Demers continuu 24x7² Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs Notificarea directorilor noștri executivi 	<ul style="list-style-type: none"> Notificarea directorilor dvs. executivi Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7² Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor Transmitere doar prin telefon³
<p>Severitate A</p> <p>Impact critic asupra activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor Necesită atenție în interval de o oră 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin Resursele noastre ajung la sediul dvs. după cum se solicită Resursă pentru situații critice¹ alocată Demers continuu 24x7² Notificarea directorilor noștri (Senior Managers) 	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7² Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor Notificarea conducerii Transmitere doar prin telefon³
<p>Severitate B</p> <p>Impact moderat asupra activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase Necesită atenție în interval de 2 ore lucrătoare⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de 2 ore sau mai puțin Demers doar în timpul programului de lucru^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul echipei Microsoft Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor în interval de patru ore lucrătoare Transmitere prin telefon sau web

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate C</p> <p>Impact minim asupra activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stare generală de funcționare bună, cu impedimente minore sau fără impedimente în desfășurarea serviciilor Necesită atenție în interval de 4 ore lucrătoare⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de 4 ore sau mai puțin Demers doar în timpul programului de lucru⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Transmitere prin telefon sau web

¹ Resursele pentru situații critice sunt persoane alocate pentru a organiza rezolvarea promptă a problemelor prin abordarea, redirecționarea, alocarea resurselor și coordonarea fiecărui caz.

² Poate fi necesar să scădem nivelul de severitate, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

³ Puteți trimite solicitări de asistență pentru serviciile online prin portalurile specifice de asistență ale serviciilor online.

⁴ Efortul 24/7 pentru problemele de Severitate B nu este disponibil în toate zonele geografice. Consultați managerul pentru serviciul de livrare pentru detalii.

⁵ Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sâmbătă și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

Asistență la sediu: Prin Asistența reactivă la sediu, veți primi servicii de asistență în locația dvs. Acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft și poate atrage costuri suplimentare pentru fiecare vizită la sediu.

Asistența pentru dezvoltare: Contribuie la crearea și dezvoltarea aplicațiilor care integrează tehnologiile Microsoft pe platformele Microsoft, este specializată în instrumentele de dezvoltare și tehnologii Microsoft; se vinde ca număr de ore specificat în Ordinul de lucru.

Serviciile de consultanță: Asistență prin telefon pe termen scurt (de regulă șase ore sau mai puțin) pentru probleme neprevăzute pentru experții și dezvoltatorii IT. Serviciile de consultanță pot include consiliere, îndrumare, analiza cauzei primare și transferul de cunoștințe cu scopul de a vă ajuta să implementați tehnologiile Microsoft, astfel încât să evitați apariția problemelor obișnuite care necesită asistență și să reduceți probabilitatea căderilor sistemului. Serviciile de consultanță se vând ca număr de ore specificat în Ordinul de lucru.

4.4 Servicii extinse

Articolele descrise în această secțiune sunt disponibile ca suplimente, extensii și modificări la pachetul de Servicii de asistență Premier contra unei taxe suplimentare. Serviciile suplimentare extinse pot fi disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și sunt definite într-o Anexă la Ordinul de lucru.

4.4.1 Asistența tehnică desemnată

Asistența tehnică desemnată (Designated Support Engineering, DSE): Serviciile DSE pot fi achiziționate ca oferte predefinite sau ca bloc de ore particularizate care pot fi folosite pentru furnizarea de servicii proactive stabilite.

Atunci când sunt achiziționate sub formă de ore, orele de furnizare a serviciilor DSE sunt scăzute din numărul total de ore achiziționate pe măsură ce sunt utilizate și furnizate.

Ofertele DSE predefinite sunt adaptate la mediul dvs. și vă ajută să obțineți rezultatul dorit. Aceste oferte pot fi axate pe domenii precum Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence și Dynamics 365 și includ serviciile proactive predefinite necesare.

Serviciile DSE se concentrează pe următoarele domenii:

- sprijin pentru cunoașterea foarte bună a cerințelor dvs. de afaceri actuale și viitoare și configurarea mediului de tehnologie a informației pentru optimizarea performanțelor
- documentarea în mod proactiv a recomandărilor de utilizare a produselor finale ale serviciilor de asistență (cum ar fi, studiile de suportabilitate, verificările stării de funcționare, întâlnirile de lucru și programele de evaluare a riscurilor)
- sprijin pentru ca activitățile dvs. de distribuție și operaționale să fie consecvente cu implementarea planificată și actuală a tehnologiilor Microsoft.
- îmbunătățirea abilităților tehnice și operaționale ale personalului dvs. IT
- dezvoltarea și implementarea strategiilor menite să contribuie la prevenirea incidentelor viitoare și la creșterea disponibilității sistemului în ceea ce privește tehnologiile dvs. Microsoft care beneficiază de asistență
- sprijin pentru stabilirea cauzei primare a incidentelor recurente și pentru furnizarea de recomandări cu scopul de a preveni defectarea ulterioară a tehnologiilor Microsoft desemnate.

Indiferent de modul în care ATD este achiziționată, resursele vor fi alocate etapizat în funcție de prioritate și atribuite după cum au convenit ambele părți în cadrul întâlnirii de începere a activității și vor fi documentate ca parte a Planului de furnizare a serviciilor.

Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor

- Serviciile DSE sunt disponibile în timpul programului normal de lucru (între 09:00 și 17:30), conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână.
- Serviciile ATD se aplică produselor și tehnologiilor specifice Microsoft selectate de dvs. și incluse în Ordinul dvs. de lucru.
- Serviciile DSE sunt asigurate pentru o singură locație de asistență din locația desemnată pentru a primi servicii de asistență în Ordinul de lucru.

4.4.2 Serviciul Premier Ultimate

Serviciul Premier Ultimate: Modifică serviciile disponibile în cadrul serviciilor reactive pentru a furniza Asistență pentru rezolvarea problemelor după cum este necesar.

Cerințe preliminare și limitări specifice serviciilor:

- Serviciul Premier Ultimate se limitează la numărul de persoane de contact precizat în Ordinul de lucru.
- Pentru a rămâne înscris în serviciul Premier Ultimate, sunteți de acord să luați toate măsurile rezonabile din punct de vedere comercial pentru a remedia problemele identificate în urma evaluării efectuate de dvs. sau de Microsoft, în interval de 30 de zile de la elaborarea rezumatului evaluării.

- Oricare parte poate să înceteze contractul de servicii Premier Ultimate în interval de 30 de zile de la trimiterea unei notificări scrise, în cazul în care oricare parte nu reușește să remedieze problemele, sau în interval de 60 de zile de la trimiterea unei notificări scrise.
- Clienții Premier Ultimate care încetează contractul înainte de sfârșitul duratei sale vor avea dreptul la rambursarea proporțională a valorii serviciilor neutilizate, cu excepția cazului în care încetarea a survenit ca urmare a incapacității de a remedia problemele.
- Este posibil ca serviciile Premier Ultimate să nu fie disponibile în toate locațiile desemnate pentru primirea de asistență

4.4.3 Asistența specializată

Asistența specializată: Acces direct la cei mai experimentați specialiști Microsoft într-o zonă sau în zone de produse bine definite, care vor răspunde la solicitările dvs. de rezolvare a problemelor pentru tehnologiile Microsoft specificate în Ordinul de lucru.

Cerințe preliminare și limitări specifice serviciilor:

- Solicitățile de rezolvare a problemelor transmise echipei de Asistență specializată pot necesita pentru soluționare resurse din rândul profesioniștilor în acordarea serviciilor de asistență standard pentru produse, deși echipei de Asistență specializată îi revine responsabilitatea principală de a răspunde la solicitările care îi sunt adresate.
- Puteți să alocați ore de Asistență specializată pentru serviciile standard de Asistență pentru rezolvarea problemelor, însă orele standard de Asistență pentru rezolvarea problemelor nu pot fi alocate pentru solicitările de Asistență specializată.
- Programul de lucru și disponibilitatea echipei de asistență specializată diferă de la o țară la alta. Consultați managerul pentru serviciul de livrare pentru detalii.
- Acest serviciu necesită o taxă de înscriere, suplimentează orele de Asistență pentru rezolvarea problemelor și nu este disponibil în toate locațiile desemnate pentru primirea de asistență.
- Dacă utilizați Asistența specializată împreună cu orele grupate pentru incidentele PRS, taxele pentru Asistența specializată se pot calcula pe baza cantității întregi de ore grupate pentru incidentele PRS.

4.5 Soluții extinse

Pachetele de soluții extinse oferă resurse de asistență suplimentare pentru un anumit produs Microsoft sau un anumit sistem IT al clientului. Soluțiile extinse sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și sunt definite într-o Anexă la Ordinul de lucru.

4.5.1 Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice

Servicii de asistență de bază: Oferă asistență la nivel superior pentru un set definit de produse Microsoft care fac obiectul unei părți a soluției de asistență critică, conform specificațiilor din Ordinul de lucru. Serviciile de asistență de bază oferă un program particularizat de servicii de asistență, sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și sunt definite într-o Anexă la Ordinul de lucru.

4.5.2 Răspunsul Rapid

Răspunsul Rapid: Răspunsul Rapid asigură servicii de asistență reactivă accelerată pentru serviciile dvs. cloud prin repartizarea incidentelor privind asistența către experții tehnici și prin crearea unei serii de

acțiuni de redirecționare a solicitărilor de asistență către echipele responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud, în funcție de solicitări.

Pentru a beneficia de serviciile de Răspuns Rapid pentru componentele dvs. Microsoft Azure, trebuie să comunicați un incident utilizând portalul aplicabil de servicii cloud. Solicitățile dvs. de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor vor fi repartizate direct unei cozi de așteptare pentru asistența prin Răspuns Rapid, de care este responsabilă o echipă desemnată de ingineri cu experiență în domeniul serviciilor cloud. Deși pentru soluționare incidentele pot necesita resurse din cadrul profesioniștilor în acordarea serviciilor de asistență standard pentru produse, echipa de Răspuns Rapid are responsabilitatea principală pentru incidentele 24x7x365.

În ceea ce privește componentele dvs. Azure, timpii de răspuns pentru asistența pentru rezolvarea problemelor sunt enumerați în tabelul de mai jos și prevalează asupra oricăror timpi de răspuns preconizați pentru asistența privind Pachetul dvs. de Bază. Răspunsul rapid nu acoperă, Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE sau Administrarea facturării și a abonamentelor, Tipărire universală, bază de test pentru M365 sau Microsoft Mesh.

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Predarea online către coada pentru Răspuns Rapid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Într-un mediu de producție: • Impact catastrofal asupra activității: • pierderea completă a unui proces esențial (de importanță critică), iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil • Necesită atenție imediată 	<ul style="list-style-type: none"> • Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin • Intervenție continuă 24x7¹ • Acces la specialiști Microsoft cu experiență² • Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹ • Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor
<p>Severitate A</p> <p>Predarea online către coada pentru Răspuns Rapid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Într-un mediu de producție • Impact critic asupra activității: • pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor • Necesită atenție în decurs de 1 oră 	<ul style="list-style-type: none"> • Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin • Intervenție continuă 24x7¹ • Acces la specialiști Microsoft cu experiență² • Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹ • Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor

aferele serviciilor
cloud

¹ Poate fi necesar să scădem nivelul de severitate, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să îndeplinim timpul de răspuns menționat mai sus.

² Serviciile de răspuns rapid pentru asistență în ceea ce privește rezolvarea problemelor sunt disponibile doar în limba engleză. 2 Serviciile de răspuns rapid pentru asistență în ceea ce privește rezolvarea problemelor sunt disponibile doar în limba engleză.

4.5.3 Gestionare eveniment Azure

Gestionare evenimente Microsoft Azure ("AEM"): oferă asistență îmbunătățită proactivă și reactivă, pe parcursul evenimentelor clientului critice. Un eveniment critic este definit ca o perioadă cu impact mare asupra activității și/sau cerere mare pentru client, solicitând cele mai mari niveluri de disponibilitate a serviciilor și performanței. Evenimentele trebuie confirmate cu managerul de cont de succes al clientului dvs. cu cel puțin 8 săptămâni înaintea evenimentului și poate primi până la 5 zile de acoperire reactivă consecutive .

AEM susține evenimente ce utilizează nucleul serviciilor Microsoft Azure. AEM evaluează soluția Azure pe baza cadrului nostru Well-Architecture pentru a evidenția orice riscuri ce pot afecta succesul general al evenimentului.

Ca parte din activitățile înainte de eveniment, echipa AEM va:

- Evalua și se va familiariza cu soluția
- Identifica posibile probleme și riscuri ce afectează disponibilitatea și stabilitatea
- Efectua recenzii privind capacitatea și rezistența pe platforma Azure

Echipa de asistență AEM va furniza o listă de acțiuni recomandate pentru a remedia orice probleme care pot afecta disponibilitatea soluției sau performanța.

Pe parcursul evenimentului, echipa AEM va cunoaște detaliile evenimentului și va fi pregătită să rezolve probleme ce afectează soluția.

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Impact catastrofal asupra activității</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pierderea completă a unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil • Necesită atenție imediată 	<ul style="list-style-type: none"> • Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin și escaladarea rapidă în cadrul companiei Microsoft către echipele de operațiuni cloud pentru orice servicii Microsoft Azure² • Manager pentru situații critice alocat în decurs de 30 de minute sau mai puțin • Intervenție continuă 24x7¹ • Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs • Angajamentul inginerilor pentru asistență ce au cunoștințele configurării soluției. Unde este aplicabil, acei ingineri pot asista și simplifica procesul de gestionare al incidentului • Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări 	<ul style="list-style-type: none"> • Pentru serviciile Azure, solicitările de serviciu pentru incident trebuie efectuate online prin intermediul portalului Microsoft Azure, incluzând AEM în descrierea cazului • Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre • Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹ • Acces și răspuns rapide
<p>Severitate A</p> <p>Impact critic asupra activității</p> <ul style="list-style-type: none"> • pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor • Necesită atenție în decurs de 1 oră 	<ul style="list-style-type: none"> • Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin și escaladarea rapidă în cadrul companiei Microsoft către echipele de operațiuni 	<ul style="list-style-type: none"> • Pentru serviciile Azure, solicitările de serviciu pentru incident trebuie efectuate online prin intermediul portalului Microsoft Azure,

<p>cloud pentru orice servicii Microsoft Azure²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager pentru situații critice alocat în decurs de 30 de minute sau mai puțin • Intervenție continuă 24x7¹ • Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs • Angajamentul inginerilor pentru asistență ce au cunoștințele configurării soluției. Unde este aplicabil, acei ingineri pot asista și simplifica procesul de gestionare al incidentului • Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări 	<p>incluzând AEM în descrierea cazului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre • Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹ • Acces și răspuns rapide
--	--

¹ Este posibil să nu oferim o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne ajuta să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

² Serviciile de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor AEM sunt disponibile doar în limba engleză

AEM va furniza un rezumat post eveniment al cazurilor deschise pe parcursul ferestrei de asistență reactivă și se va asigura că aceste cazuri sunt rezolvate.

4.6 Soluții de asistență pentru parteneri

Soluții de asistență Premier pentru parteneri: Asistență Premier pentru Parteneri vă furnizează servicii de asistență pentru utilizarea internă sau cu dvs. pentru clienții finali.

Pentru serviciile reactive Asistența Premier pentru Parteneri vă permite să construiți expertiză internă a serviciilor de asistență pentru produsele și serviciile Microsoft și vă permite să implicați inginerii de asistență Microsoft pentru a vă asista cu produsele Microsoft și incidentele serviciilor de asistență pe care nu le puteți rezolva personal.

Asistența Premier pentru Parteneri nu vă permite să stabiliți o relație a serviciilor de asistență directă între clientul/clientii dvs. final(i) și Microsoft.

Furnizarea serviciilor către clienții finali la cererea partenerului este disponibilă doar pentru partenerii Microsoft care au semnat o *Anexă privind asistența Premier a Microsoft - Partener Subcontractat* și necesită implicarea partenerului pe întreaga durată a angajamentului.

Pe lângă Serviciile Premier enumerate anterior, următoarele servicii de asistență Premier pentru parteneri sunt disponibile și adaptate la nevoile dvs.:

Managementul furnizării serviciilor:

- **Raport de optimizare în cloud:** La cerere și cu numărul de identificare a programului de parteneri Microsoft pot fi furnizate rapoarte periodice privind utilizarea de către dvs. a serviciilor online. Raportul este menit să vă ajute să utilizați practicile recomandate pentru a accelera adoptarea serviciilor cloud și pentru a identifica oportunitățile de creștere în rândul bazei dvs. de clienți finali.

Cerințe preliminare și limitări specifice serviciilor:

- Serviciile premier sunt furnizate direct către partener pentru utilizarea internă cu excepția cazului în care partenerul are o *Anexa privind Asistența Premier Microsoft - Partener Subcontractat* desemnați.
- Partenerii cu *Anexa privind Asistența Microsoft - Partener Subcontractat* desemnați pot solicita Microsoft pentru a furniza servicii Premier, în numele partenerului, către clientul final ce a contractat serviciile cu partenerul conform termenilor și condițiilor definite în *Anexa pentru asistență Premier Microsoft - Partener Subcontractat*.
- Pentru a trimite incidente către asistența pentru rezoluția problemelor (PRS) pentru mediile clientului partenerului, pentru care partenerul are privilegii administrative, partenerul trebuie să aibă o *Anexa privind Asistența Premier Microsoft - Partener Subcontractat* desemnați.
- Pentru ca serviciile îmbunătățite și soluțiile îmbunătățite disponibile să fie incluse în Asistența Premier pentru soluții pentru Parteneri, fiecare serviciu achiziționat poate fi livrat unui singur client după cum este definit în *Anexa privind Asistența Premier Microsoft - Partener Subcontractat*, și acel client final trebuie menționat în Comanda de lucru. Servicii îmbunătățite pentru clienții finali suplimentari pot fi achiziționate prin intermediul unui act adițional la Comanda de lucru cu clientul final adecvat menționat în Comanda de lucru pentru noul/noile servicii îmbunătățite adăugate. Partenerul poate modifica clientul final desemnat pentru un serviciu/servicii îmbunătățite achiziționate prin intermediul unui act adițional. Dacă în Comanda dvs. de lucru nu este menționat un client final, serviciul îmbunătățit sau soluția îmbunătățită poate fi livrată doar dumneavoastră.

Putem să permitem personalului dvs. sau, pentru partenerii care au semnat o *Anexă privind Asistența Microsoft Premier - Partener Subcontractat*, clienții dvs. finali din locațiile nedeseșnate pentru primirea de servicii de asistență să participe la furnizarea Serviciilor proactice și a Asistenței pentru rezolvarea problemelor care au fost inițiate în și desemnate în Comanda de lucru pentru o anumită locație de primire a serviciilor de asistență. Participarea se va permite în funcție de disponibilitate.

Dacă ați contactat un furnizor terț de servicii de asistență pentru a furniza servicii de asistență clientului/clientilor dvs. final(i) în numele dvs., atunci acel furnizor de servicii de asistență terț acționează ca agentul dvs. și este supus aceluiași termeni și condiții privind utilizarea serviciilor după cum este definit în acest DOS (atac de tip refuz-serviciu), Comanda dvs. de lucru și *Anexa privind Asistența Premier Microsoft -*

Partener Subcontractat. Acești termeni și condiții trebuie să fie prezenți în contractul scris între partener și furnizorul de servicii pentru asistență terț. Microfost are dreptul de a verifica conformitatea cu acești termeni și condiții după cum este definit în *Anexa privind Asistența Premier Microsoft - Partener Subcontractat.*

Nici o altă parte în afară de dvs., partenerul poate reprezenta că poate vinde sau furniza serviciile pentru Asistență Premier direct clienților finali în temeiul Asistenței Premier pentru contractul Partenerilor.

4.7 Soluțiile de asistență globală

Soluțiile de asistență globală: Prin serviciile Premier Global, puteți primi asistență Premier în una sau mai multe locații de primire a serviciilor de asistență. Serviciile Premier Global sunt oferite în cadrul unui pachet configurabil, după cum se prezintă mai jos.

- **Gazdă:** Aceasta este locația de primire a serviciilor de asistență pentru care ați contractat servicii Premier Global de la Microsoft. Dacă nu se precizează altceva, aceasta va fi locația de primire a serviciilor de asistență pentru Managerul desemnat sau dedicat pentru furnizarea serviciilor.
- **Downstream:** Aceasta este o locație de primire a serviciilor de asistență, desemnată în Ordinul de lucru pentru Servicii Enterprise pentru a primi servicii, alta decât locația gazdă.

Serviciile proactive, Serviciile reactive, Managementul furnizării Serviciilor și Serviciile extinse sunt asigurate conform prevederilor din această descriere a serviciilor, cu modificările următoare.

- **Servicii proactive:** Puteți să transferați serviciile proactive de la o locație desemnată de primire a serviciilor de asistență la alta, conform precizării din Ordinul de lucru.
- **Servicii reactive:** Puteți să optați pentru achiziționarea tuturor orelor de Asistență pentru rezolvarea problemelor (PRS) în locația Gazdă de primire a serviciilor de asistență. Această opțiune se numește Ore grupate de Asistență pentru rezolvarea problemelor. Puteți să transferați orele pentru incidentele PRS de la o locație desemnată de primire a serviciilor de asistență la alta, conform precizării din Ordinul de lucru.

Putem să permitem personalului din locațiile nedeseminate pentru primirea de servicii de asistență să participe la furnizarea Serviciilor proactive și a Asistenței pentru rezolvarea problemelor desemnate pentru o anumită locație. Participarea se va permite în funcție de disponibilitate.

Managerul furnizării serviciilor: Managerul global al furnizării serviciilor este o resursă desemnată sau dedicată care vă va asigura un nivel Extins de servicii, conform definiției din Secțiunea 4.3.2. În plus, această resursă va asigura coordonarea serviciilor și managementul raportării pentru mai multe țări.

Cerințe preliminare și limitări specifice serviciilor:

- **Diferențe de tarifare:** Tarifele pentru Serviciile proactive sau pentru Asistența pentru rezolvarea problemelor pot să varieze în funcție de țară. Microsoft își rezervă dreptul de a vă factura diferențele de tarifare sau, în cazul Serviciilor cu ora, poate să ajusteze orele pentru a acoperi diferențele de tarifare dintre țări.
- Serviciile PRS furnizate după cum este necesar sunt disponibile pentru abonamentele la Office 365 și Microsoft Azure pentru toate locațiile desemnate pentru primirea serviciilor de asistență.
- **Consolidarea facturilor:** Dacă nu se precizează altfel, se va emite o singură factură pentru suma datorată, care va include toate Serviciile pentru toate Locațiile de asistență indicate în Comanda dvs. de lucru. Impozitele se vor baza pe o evaluare a Semnatarului Microsoft și a

Locației dvs. Gazdă. Clientul va fi singurul responsabil pentru orice impozite suplimentare datorate.

- Se pot aplica servicii de limitare sau modificare disponibile în funcție de locația de primire a serviciilor de asistență.
- **Excepții de la consolidarea facturilor:** Serviciile achiziționate pentru furnizare în Republica India, Republica Populară Chineză, Republica Chineză (Taiwan), Republica Chineză (Hong Kong), Republica Coreea, Japonia, Noua Zeelandă, Macau și Australia (toate Țările excluse) trebuie să aibă fiecare o Comandă de lucru separată care să indice Serviciile care vor fi furnizate la acea Locație de asistență. Serviciile vor fi facturate către Locația de asistență respectivă și vor include orice impozit local aplicabil.

4.8 Termeni și condiții suplimentare

Serviciile de asistență Premier vor fi furnizate ținându-se cont de următoarele cerințe preliminare și premise:

Retragere Asistență Premier: Microsoft a anunțat că începând cu 1 iulie 2022, Microsoft nu va mai oferi reînnoiri pentru contractele comerciale Asistență Premier și începând cu 1 iulie, 2024, Microsoft nu va mai oferi reînnoiri pentru contractele de Asistență Premier din Sectorul Public. Pentru detalii și orice actualizări, consultați <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Planurile Microsoft privind Asistență Premier pentru sfârșitul reducerilor sunt subiectul modificării, la discreția unică a Microsoft.

- **Modificarea sau retragerea serviciilor de asistență:** Pe durata Comenzii de lucru aplicabile, Microsoft poate pune la dispoziție un nou serviciu de asistență succesor. În cazul în care Microsoft stabilește, la propria sa discreție, că nu va mai continua să furnizeze serviciile de asistență pe care le-ați achiziționat în baza Comenzii de lucru aplicabile, Microsoft își rezervă dreptul de a întrerupe respectivele servicii de asistență, începând cu data expirării asistenței actuale și/sau data aniversării anuale a asistenței pe mai mulți ani. Microsoft va transmite o notificare prealabilă scrisă de cel puțin 90 de zile cu privire la orice asemenea întrerupere, exceptând situațiile în care legea aplicabilă nu îi permite acest lucru. În plus, Microsoft va pune la dispoziția dvs. orice servicii succesoare de asistență disponibile înainte de orice întrerupere la tarifele și în condițiile valabile la momentul respectiv Microsoft pentru serviciile de asistență succesoare respective. În momentul înștiințării oricărei astfel de întrerupere, puteți rezilia serviciul de asistență actual, astfel cum este prevăzut în Contract sau printr-o notificare scrisă de 30 de zile.
- Toate serviciile vor fi furnizate la distanță în locațiile din țara specificată în Ordinul de lucru, cu excepția cazului în care se prevede altceva în scris. Dacă există locații în mai multe țări, veți primi serviciile de la un Manager alocat de furnizare a serviciilor globale și, posibil, de la o Resursă de servicii în fiecare locație globală. Ordinul de lucru descrie serviciile care vor fi furnizate în fiecare locație globală desemnată.
- Serviciile reactive la distanță vor fi furnizate în limba engleză și, dacă sunt disponibile, pot fi furnizate în limba dvs. vorbită. Toate celelalte servicii vor fi furnizate în limba vorbită la locația Microsoft de furnizare a serviciilor sau în limba engleză, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris.
- Oferim asistență pentru toate versiunile produselor software și Serviciilor Online Microsoft lansate în comerț, disponibile în general, menționate în „Termenii privind produsele”, publicați periodic de Microsoft la adresa <http://microsoft.com/licensing/contracts> (sau pe un site

succesor indicat de Microsoft), cu excepția cazului în care se prevede altceva într-un Ordin de lucru, o Anexă la această Descriere a serviciilor sau cu excepția cazului în care site-ul web Microsoft Premier Online exclude în mod clar acest lucru la adresa <http://premier.microsoft.com>. Asistența pentru remedieri rapide de securitate nu este disponibilă pentru produsul software Microsoft selectat, care a intrat în etapa de Asistență prelungită, conform definiției de la adresa <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

- Dacă nu se prevede altfel într-o anexă atașată, nu se acordă asistență pentru produsele pre-lansare sau beta.
- Toate serviciile, inclusiv serviciile suplimentare achiziționate ca parte a unui Ordin de lucru de asistență sau pe durata acestuia, se vor pierde dacă nu sunt utilizate pe durata acestuia.
- Programarea serviciilor depinde de disponibilitatea resurselor; întâlnirile de lucru pot fi anulate dacă nu se atinge pragul minim de înregistrări.
- La solicitarea dvs., putem să accesăm sistemul dvs. prin conectare la distanță pentru a analiza problemele. Personalul nostru va accesa doar sistemele autorizate de dvs. Pentru a beneficia de asistența la distanță, trebuie să ne asigurați accesul corespunzător și echipamentele necesare.
- Pentru anumite servicii, poate fi necesar să stocăm, să procesăm și să accesăm datele clientului. În aceste cazuri, vom utiliza tehnologiile aprobate de Microsoft, care respectă politicile și procesele noastre privind protecția datelor cu caracter personal. Dacă ne solicitați să utilizăm tehnologii neaprobate de Microsoft, înțelegeți și sunteți de acord că veți fi singura parte responsabilă pentru integritatea și securitatea datelor dvs. și că Microsoft nu își va asuma nicio răspundere legată de utilizarea tehnologiilor neaprobate de Microsoft.
- Dacă solicitați anularea unui serviciu deja programat, Microsoft poate să deducă o taxă de anulare de până la 100% din prețul serviciului, dacă anularea sau reprogramarea s-a efectuat cu mai puțin de 14 de zile înainte de prima zi a furnizării serviciului.
- Atunci când adăugăm servicii suplimentare la pachetul dvs. de asistență prin achiziționare, conversia incidentelor cu beneficii Software Assurance, putem solicita un nivel adecvat de management de furnizare a serviciilor pentru a facilita furnizarea acestora.
- Dacă ați comandat un tip de serviciu și doriți să îl schimbați cu un alt tip de serviciu, puteți aplica valoarea echivalentă unui serviciu alternativ, dacă este disponibil și dacă ați convenit acest lucru cu managerul furnizării serviciilor.
- Incidentele cu beneficii de Asistență 24x7 pentru rezolvarea problemelor Software Assurance (Incidente cu Asistență pentru rezolvarea problemelor SA sau „Beneficii SA”) pot fi transformate doar în ore de Asistență pentru rezolvarea problemelor sau Asistență specializată. În regiunea dvs. pot fi disponibile servicii suplimentare; pentru detalii, contactați managerul furnizării serviciilor. După 30 de zile de la Data de începere a furnizării serviciilor de asistență și/sau de la data aniversării anuale a serviciilor de asistență pe mai mulți ani, este posibil să vă facturăm valoarea echivalentă a oricărui deficit de incidente cu beneficiu Software Assurance la care v-ați angajat pentru conversia la serviciile de asistență Premier, după cum este specificat în Comanda dvs. de lucru. Beneficiile Software Assurance sunt subiectul termenilor menționați în prezentul act și termenilor produselor, inclusiv, dar fără a se limita la Anexa B a termenilor produselor. Mai multe detalii sunt disponibile la www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, cum sunt modificările aduse Rezoluției problemelor, beneficiul pentru asistență la începutul lunii

- februarie 2023 ce va afecta orele de asistență pentru rezolvarea problemelor sau componentele eligibile ale acordului pentru asistență și ce pot rezulta în ajustări pentru echivalarea valorii incidentului.
- Este posibil ca în țara dvs. să nu fie disponibile toate serviciile suplimentare. Consultați managerul pentru serviciul de livrare pentru detalii.
 - Sunteți de acord că doar codul care nu aparține companiei Microsoft către care ne acordați acces constituie cod deținut de dvs.
 - Serviciile pot include produse finale ale serviciilor, sfaturi și oferi îndrumare cu privire la codul deținut de dvs. sau prin Microsoft, sau furnizarea directă a altor servicii de asistență.
 - Atunci când furnizați servicii reactive, Microsoft nu furnizează niciun fel de cod, cu excepția codului mostră.
 - Clientul își va asuma întreaga responsabilitate pentru și riscurile asociate cu, implementarea și menținerea oricărui cod furnizat în funcționalitatea serviciilor de asistență.
 - Pentru serviciile achiziționate este posibil să existe cerințe minime pentru platformă.
 - Serviciile nu pot fi furnizate clienților dvs. decât dacă ați achiziționat Asistență Premier pentru Parteneri și ați semnat Anexa privind *asistența Premier a Microsoft - Subcontractare către Parteneri*.
 - În cazul în care vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă sau, la solicitarea dvs., vom deduce numărul echivalent de ore de Asistență pentru rezolvarea problemelor pentru a acoperi cheltuielile.
 - Orice servicii de consultanță GitHub cumpărate sunt furnizate de GitHub, Inc., o filială deținută integral de Microsoft Corporation. Fără a aduce atingere oricăror dispoziții contrare din ordinul dvs. de lucru, Declarația de confidențialitate GitHub disponibilă la https://aka.ms/github_privacy și Anexa cu privire la protecția datelor și Exponatul de securitate Github aflate la https://aka.ms/github_dpa vor fi valabile în cazul în care dvs. procurați servicii de consultanță GitHub.

În Anexele relevante se pot stabili Cerințe preliminare și premise suplimentare.

4.9 Responsabilitățile dvs

Optimizarea beneficiilor Asistenței Premier depinde de îndeplinirea de către dvs. a următoarelor responsabilități, suplimentar față de cele prevăzute în Anexele aplicabile. Neîndeplinirea responsabilităților următoare poate duce la întârzierea furnizării serviciilor:

- Veți indica persoane de contact desemnate în Ordinul de lucru; una dintre acestea va fi cunoscută drept Managerul Serviciului de asistență pentru clienți (Customer Support Manager, CSM). Responsabilitatea CSM este de a conduce echipa și de a gestiona toate activitățile de asistență și procesele interne în vederea trimerii către noi a solicitărilor de servicii de asistență. Fiecare persoană de contact va primi un număr de cont separat pentru a accesa site-ul web Microsoft Premier Online, pentru transmiterea solicitărilor de asistență și pentru a contacta Echipa Microsoft de furnizare a serviciilor. Administratorii dvs. pentru serviciile online pot avea, de asemenea, posibilitatea de a trimite solicitări de asistență pentru serviciile online prin portalurile specifice de asistență ale serviciilor online. Pe lângă

- persoanele de contact desemnate, se pot identifica două tipuri de persoane de contact de grup, după cum urmează:
- Un tip de persoane de contact va primi un ID de cont partajat care oferă acces la site-ul web Microsoft Premier Online pentru conținutul de informații și capacitatea de a transmite solicitări de asistență.
 - Un tip de persoane de contact va primi un ID de cont partajat care oferă acces la site-ul web Microsoft Premier Online doar pentru conținutul de informații.
- Pentru solicitările de asistență pentru servicii online, administratorii Cloud, pentru serviciile dvs. în cloud, trebuie să transmită solicitările de asistență prin intermediul portalului aplicabil de asistență pentru servicii online..
 - La transmiterea unei solicitări de servicii, persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă trebuie să înțeleagă în esență problema pe care o întâmpinați și să poată reproduce problema pentru a ajuta Microsoft la diagnosticarea și încadrarea problemei. Aceste persoane ar trebui, de asemenea, să aibă cunoștințe despre produsele Microsoft care beneficiază de asistență și despre mediul dvs. Microsoft pentru a ajuta la rezolvarea problemelor de sistem și pentru a sprijini Microsoft în analiza și soluționarea solicitărilor de servicii.
 - Sunteți de acord să colaborați cu noi pentru a planifica utilizarea serviciilor în funcție de nivelul serviciului achiziționat.
 - Sunteți de acord să ne aduceți la cunoștință orice modificări legate de persoanele de contact desemnate în Ordinul de lucru.
 - Dacă vă solicităm, poate fi necesar să efectuați activități de stabilire și rezolvare a problemelor. Acestea pot include efectuarea activităților de tip „network trace”, captarea mesajelor de eroare, colectarea informațiilor de configurare, modificarea configurațiilor produselor, instalarea noilor versiuni ale produselor software sau instalarea noilor componente, modificarea proceselor.
 - Vă revine responsabilitatea pentru copierea de rezervă a datelor dvs. și reconstruirea fișierelor pierdute sau modificate în urma erorilor grave. De asemenea, sunteți responsabil pentru implementarea procedurilor necesare pentru protejarea integrității și securității produselor software și datelor dvs.
 - Dacă este posibil, sunteți de acord să răspundeți la sondajele pe care vi le trimitem periodic privind gradul de satisfacție a clienților față de servicii.
 - Sunteți responsabil pentru orice cheltuieli de deplasare efectuate de angajații sau contractanții dvs.
 - Managerul furnizării serviciilor poate să vă solicite să îndepliniți alte responsabilități specifice serviciului achiziționat.
 - Veți transmite solicitări de servicii proactive, împreună cu datele necesare/aplicabile, nu mai târziu de 60 de zile înainte de data expirării Ordinului de lucru.
 - Sunteți de acord să acordați echipei de furnizare a serviciilor (care trebuie să se deplaseze în locația dvs.), în limite rezonabile, acces la telefon și internet de mare viteză, acces la sistemele dvs. interne și la instrumentele de diagnosticare.

© 2021 Microsoft Corporation. Toate drepturile rezervate. Orice utilizare sau distribuire a acestor materiale fără autorizarea expresă a Microsoft Corp. este strict interzisă.

Microsoft și Windows sunt mărci comerciale înregistrate ale Microsoft Corporation în Statele Unite și/sau în alte țări.

Numele de companii și produse reale menționate în acest document pot fi mărci înregistrate ale proprietarilor respectivi.