

Услуги на Microsoft за претпријатија

Опис на услугите за поддршка и советување

Јануари 2021 година

Содржина

1	Информации за овој документ.....	2
2	Професионални услуги на Microsoft.....	3
	2.1 Услуги за планирање	3
	2.2 Услуги за имплементација	3
	2.3 Услуги за одржување	3
	2.4 Услуги за оптимизација	3
	2.5 Образовни услуги	3
3	Консултантски услуги.....	4
	3.1 Како да купите	4
	3.2 Приспособени консултантски услуги	4
	3.3 Консултантски услуги во пакет	5
	3.4 Опис на услугите	5
	3.4.1 Услуги за планирање.....	5
	3.4.2 Услуги за имплементација.....	7
	3.4.3 Услуги за оптимизација.....	7
	3.5 Оградувања и ограничувања	8
	3.6 Ваши одговорности	8
4	Услуги за поддршка.....	10
	4.1 Како да купите	10
	4.2 Опис на услугите	11
	4.2.1 Проактивни услуги.....	11
	4.2.2 Услуги на повик.....	16
	4.2.3 Управување со доставата на услугите.....	21
	4.3 Подобрени услуги и решенија	23
	4.3.1 Назначен инженеринг за поддршка.....	23
	4.3.2 Брз одговор.....	25
	4.3.3 Приспособена поддршка.....	26
	4.3.4 Поддршка на развивачот.....	28
	4.3.5 Поддршка за критични мисии.....	28
	4.4 Дополнителни одредби и услови	28
	4.5 Ваши одговорности	31

1 Информации за овој документ

Поддршка на услугите на претпријатието Microsoft & Опис на консултантските услуги ви обезбедува информации за професионалните услуги што се достапни за купување од Microsoft.

Запознајте се со описот на услугите што ги купувате, вклучувајќи ги предусловите, оградувањата, ограничувањата и вашите обврски. Услугите што ќе ги купите ќе бидат наведени во Работниот налог за услуги на претпријатие (Работен налог) или во друга применлива Изјава за услуги којашто го посочува или го содржи овој документ.

Не сите услуги што се наведени во овој документ се достапни глобално. За детали за тоа кои услуги се достапни за купување на вашата локација, контактирајте со претставник на услугите на Microsoft. Достапните услуги се подложни на промени.

2 Професионални услуги на Microsoft

Професионалните услуги на Microsoft ви помагаат да ја зголемите вредноста на вашиот бизнис што потекнува од инвестициите во технологијата. Овие услуги се достапни за време на фазите на планирање, имплементација, одржување и оптимизација од вашиот технолошки животен циклус и даваат решенија за податоците, мобилноста и продуктивноста, како и компјутерски решенија за вашата ИТ-инфраструктура во деловните простории, во облакот или за хибридната ИТ-инфраструктура. Microsoft обезбедува проактивни услуги во следните категории:

2.1 Услуги за планирање

Услугите за планирање даваат процени и прегледи на тековната инфраструктура, податоците, апликацијата и безбедносната средина за да ви помогнат во планирањето на санацијата, надградбата, миграцијата, распоредувањето или имплементацијата на решенијата според посакуваните исходи.

2.2 Услуги за имплементација

Услугите за имплементација обезбедуваат техничка стручност и стручност во управувањето со проекти за да се забрза дизајнот, распоредувањето, миграцијата, надградбата и имплементацијата на технолошките решенија на Microsoft.

2.3 Услуги за одржување

Услугите за одржување помагаат да се спречат проблеми во вашето Microsoft-опкружување и вообичаено се закажуваат пред испораката на услугата за да се осигури достапноста на ресурсите.

2.4 Услуги за оптимизација

Услугите за оптимизација се фокусираат на целите за оптимално искористување на технолошката инвестиција на корисникот. Овие услуги може да опфаќаат далечинска администрација на услугите во облак, оптимизирање на усвојувањето на способностите на производот на Microsoft од страна на крајните корисници и обезбедување голема сигурност и одржување на идентитетот.

2.5 Образовни услуги

Образовните услуги даваат обука што помага да се подобрат техничките и оперативните способности на вашиот персонал за поддршка преку упатства во деловните простории, онлајн или на барање.


3 Консултантски услуги

Консултантските услуги за услугите за претпријатија (консултантските услуги) се ангажмани засновани на проекти што обезбедуваат услуги поврзани со планирање, имплементација и усвојување на решенијата што ја зголемуваат вредноста којашто корисниците ја добиваат од нивните инвестиции во ИТ. Овие ангажмани покриваат услуги, базирани на производи и технологии на Microsoft, и опфаќаат решенија за дигитална стратегија, архитектура, планирање, надградби, миграција, распоредување, развој на апликации и увид на податоци.

3.1 Како да купите

Консултантските услуги се достапни како услуги врз основа на проект, како ангажмани со утврден опсег или како услуги со однапред утврден опсег како што е опишано подолу:

Услуга	Дефиниција
Приспособени консултантски услуги	Приспособен ангажман со опсег на услуги конкретно утврдени за корисникот, временски распореди и/или клучни точки за единствени решенија.
Консултантски услуги во пакет	Ангажман со однапред утврден опсег на испорачливи производи што се соодветни за повеќе вообичаени деловни сценарија.

Клуч:  означува ставки што може да ги видите наведени во вашиот работен налог.

3.2 Приспособени консултантски услуги

Подолу се наведени достапните решенија за приспособливи услуги. Работниот налог за услуги на претпријатие (РНУП) или Спецификацијата за работа (СЗР) ги содржат деталите за опсегот на приспособените консултантски услуги.

Апликации и инфраструктура – пресметувањето на облакот е основно за да се овозможи дигитална трансформација на која било организација.

Современите услуги за апликации на Microsoft го претвораат времето во вредност, со намален ризик кога се модернизират и интегрираат апликациите и максимално се искористува облакот за да помогне при соработка со корисниците преку повеќе канали и на секој уред.

Со решенијата за продуктивност во облакот, им помагаме на организациите да планираат, имплементираат и изградат искуства што ќе ги подобрат комуникацијата, соработката и ќе ги продлабочат односите со корисниците за да се создаде увид во бизнисот, овозможувајќи им на организациите да ја остварат целосната вредност на нивната инвестиција во Office 365.

Податоци и вештачка интелигенција (AI) – централната валута на современиот бизнис е способноста за претворање податоци во AI којашто претставува конкурентна предност. Решенијата за деловни увиди на Microsoft им помагаат на развивачите и организациите да се фокусираат на AI преку сеопфатен увид за планирање, имплементирање и поддржување решенија за бизнис и ИТ организации коишто ги отклучуваат увидите во податоците со помош на производите коишто ги вклучуваат базата на податоци на Azure Power BI, Office и SQL-серверот.

Деловни апликации – помош за деловните апликации коишто се дел од околината за поврзани податоци, овозможувајќи AI и деловна интелигенција, истовремено помагајќи при дигитализацијата на критичните деловни функции, вклучувајќи ги процесите за продажба, таленти и луѓе, операции и грижа за корисници.

Microsoft нуди широк спектар на консултантски услуги за Microsoft Dynamics 365 за ангажманот за корисници, каде што спаѓаат продажбите, услугите и маркетингот коишто им помагаат на корисниците да ги претворат односите во приходи со внесување дигитална интелигенција во секоја зделка. Консултантските услуги за унифицираните операции на Microsoft Dynamics 365 им помагаат на корисниците да го забрзаат развојот со оптимизирање на операциите и со носење одлуки поттикнати од податоци во реално време, на глобално ниво.

Современо работно место – како дел од трансформацијата на работното место, Microsoft може да помогне со цел вашата околина да одговара на динамиката, истовремено овозможувајќи секој професионалец од вашата компанија да ги добие алатките за поголема продуктивност.

Нашите понуди за консултантски услуги за уреди и мобилност им овозможуваат на бизнис и ИТ лидерите да развијат и имплементираат стратегии на управување со уреди и мобилност за целото претпријатие што го олеснуваат остварувањето подлабоки и побогати врски со вработените и корисниците. Услугите за инфраструктура на центарот на податоци и облакот интегрираат и технологија, луѓе и процеси за да му помогнат на ИТ-тимот да ги трансформира нивните податочни центри во стратешки деловни средства, приспособени според нивните деловни потреби. Во комбинација со

Услуги за безбедност и идентитет, исто така нудиме стратегии и решенија кои можат да помогнат во заштита на ИТ инфраструктурата, апликациите и податоците, од внатрешни и надворешни закани.

3.3 Консултантски услуги во пакет

Microsoft нуди консултантски услуги за многу вообичаени бизнис сценарија, базирајќи се на искуството во планирањето, распоредувањето и имплементирањето на Microsoft производите, технологијата и процесите. Услугите подолу се нудат во однапред определен опсег на работа со фиксно времетраење и поврзана цена.

3.4 Опис на услугите

3.4.1 Услуги за планирање

🔗 **Архитектонски услуги:** проценка на целите за присвојување за вашите услуги на интернет којашто обезбедува упатства, планирање и решенија. Ваквата проценка ви помага подобро да ги организирате своите тимови и околината со најдобрите практики за архитектурата на услугите на интернет.

Програма за Дигитални советодавни услуги: дигиталните советодавни услуги ги комбинираат Дигиталните советници, со експертиза во индустријата и деловното работење, со стратегиите на Microsoft за искуства и иновации за да се поттикнат организациите да ги остварат своите дигитални стремежи. Во партнерство со корисниците, Дигиталните советници се на чело на програмата со промени за градење на дигиталниот бизнис.

Дигиталните советодавни услуги можат да се купат во пакети од приближно 200, 400, 800 и 1600 часовни ангажмани, со советник кој е со скратено или полно работно време. Тимот за испорака на услуги на Microsoft, вклучувајќи ги ресурсите од Експертските центри за услуги на Microsoft, ја дополнува испораката со експертиза за темата или обезбедува совети со препорачани практики и конкретни насоки за технологиите на Microsoft.

Освен тоа, достапни се и следниве пакет ангажмани за Дигитални советодавни услуги:

✦ **Дигитално подготвени дигитални советодавни услуги:** Ангажманот го води Дигитален советник кој е насочен на процесот на дизајнирање и промена на бизнисот за да поттикне дигитална трансформација како дел од развојните деловни модели на корисникот.

✦ **Доказ за концепт:** Ангажман што ќе даде докази со коишто корисникот ќе може да ја процени изводливоста на предложеното техничко решение. Доказот може да биде во форма на работни прототипи, документи и дизајни, но обично не се испорачува како производ подготвен за користење.

Планирање решенија: Структурирани ангажмани што ќе ви помогнат и ќе ве водат низ планирањето на имплементацијата за распоредување на технологиите на Microsoft во деловните простории, во облак или во хибридни средини. Овие услуги може да опфаќаат и процена на дизајнот, безбедноста, ИТ-операциите или да го сменат управувањето на вашите технологии на Microsoft со цел да помогнат да се испланира имплементацијата на вашето техничко решение во согласност со саканиот исход. На крајот од услугата може да добиете извештај што ќе ги содржи техничката процена и планот за имплементација на решението.

✦ **Услуги за планирање на распоредувањето на алатките за развивачи (DTDPS):** Дизајнирани за да им помогнат на организациите да испланираат ефикасно распоредување на Visual Studio. Овие ангажмани може да се користат за да помогнат во развојот на план за распоредување и стратегии за усвојување на Visual Studio.

✦ **Услуги на Azure за планирање на распоредувањето за јавен облак (AZDPS):** Повеќедневни ангажмани што опфаќаат обука, демонстрации и планирање на распоредувањето. Тие може да се фокусираат на решенија за складирање на Azure, мигрирање на апликации во инфраструктурните услуги на Microsoft Azure, имплементација на мобилноста во претпријатието, имплементација на пакетот за управување со операции на Microsoft или имплементација на сценарија за развој и тестирање на виртуелните машини на Microsoft Azure.

✦ **Услуги за планирање на распоредувањето на работната површина (DDPS):** Услуги за планирање на распоредувањето што нудат широка палета на алатки за планирање и однапред дефинирани активности на ангажман фокусирани на тоа како да се распореди Office 365, Office или Windows.

✦ **Услуги за планирање на распоредувањето на динамиката (DYDPS):** Услуги за планирање за имплементација или надградба на Microsoft Dynamics CRM (Управување со односи со потрошувачи), Dynamics CRM Online или имплементација на решение за ERP (Планирање ресурси на претпријатие) со Microsoft Dynamics AX.

✦ **Услуги за планирање на распоредувањето на Skype за компании и Exchange (S&EDPS):** Дизајнирани да им помогнат на организациите во планирање на распоредувањето на Skype за компании или Exchange, овие услуги обезбедуваат

планирање на распоредувањето за архитектонски и оперативни аспекти на Skype за компании на Microsoft или Microsoft Exchange.

☞ **Услуги за планирање за управување со приватен облак и распоредување на виртуелизацијата (PVDPS):** Дизајнирани да помогнат при планирањето ефикасна имплементација на центарот на системи, Windows Server и Hyper-V. Овие ангажмани нудат широка палета на услуги за планирање за надградби, миграции, забрзување на управувањето и распоредување на виртуелизацијата, како и имплементирање на управувањето со унифициран уред.

☞ **Услуги за планирање на распоредувањето на SQL-серверот (SSDPS):** Услугите се достапни во повеќедневни ангажмани што се фокусираат на активности како надградба на SQL-серверот, распоредување на деловното информирање за SQL-серверот и миграција на SQL-сервер.

☞ **Услуги за планирање на распоредувањето на SharePoint (SDPS):** Фокусирајќи се на доставувањето на ангажманите за планирање на распоредувањето на SharePoint и SharePoint Online, овие услуги може да опфаќаат планирање на уредувањето на Office 365, планирање решенија за управувањето со проекти и портфолио (PPM) и планирање на распоредувањето на SharePoint.

☞ **Корисничко искуство:** услуги што ќе донесат корисничко искуство за вашата линија на бизнис апликации, донесувајќи експертиза во прикажувањето со илустрации, анимираната графика, етнографското истражување, личните и сценариски анализи, стратегијата и дизајнот на корисничкото искуство, визуелниот дизајн, развојот на корисничкиот интерфејс, тестирањето на подобноста за користење и разгледување на пристапноста.

3.4.2 Услуги за имплементација

☞ **Управување на проект:** услуга што ќе обезбеди управување и надгледување на вашиот проект, програма или ангажман со цел да се осигури успешно доставување.

☞ **Архитектура на решението:** услуга што ќе обезбеди архитектура и дизајн за вашето решение врз основа на референтните архитектури за технологиите на Microsoft.

☞ **Доставување на решението:** услуга што ќе обезбеди техничка имплементација, вклучувајќи развој, конфигурација, миграција, надградба и распоредување на решението врз основа на технологии на Microsoft и нивна интеграција во корисничките средини.

3.4.3 Услуги за оптимизација

☞ **Услуги за усвојување:** Услугите за поддршка на присвојувањето обезбедуваат пакет услуги што ви помага да ја утврдите способноста на организацијата за модификација, следење и оптимизирање на промените поврзани со купената технологија од Microsoft. Тоа ја вклучува и поддршката во развојот и извршувањето на вашата стратегија на усвојување, околу човечката страна на промените. Корисниците имаат пристап до ресурсите со експертизата, знаењето и поврзаните препорачани практики на Microsoft за поддршка на нивната програма за присвојување.

☞ **Управување со ИТ-услугите:** Пакет услуги дизајнирани да ви помогнат при еволуцијата на вашата наследена ИТ-околина со помош на современите пристапи за управување со услугите коишто овозможуваат иновација, флексибилност, квалитет и подобрувања во оперативните трошоци. Современите услуги за управување со ИТ-услугите може да се

достават како советодавни сесии или работилници преку далечинска врска или на самото место за да се осигури дека процесите на следење, управувањето со инциденти или канцелариските услуги се оптимизирани за да управуваат со динамиката на услугите во облак кога се преместува некоја апликација или услуга во облак.

🔗 **Безбедносни услуги:** Портфолиото со безбедносни решенија на Microsoft вклучува четири области за фокусирање: безбедност и идентитет на облакот, мобилност, подобрена заштита на информации и безбедна инфраструктура. Безбедносните услуги им помагаат на корисниците да разберат како да ја заштитат својата ИТ-инфраструктура и да воведат иновации, апликации и податоци против интерни и екстерни закани.

3.5 Оградувања и ограничувања

Нашата испорака на услугите се базира на оградувања и ограничувања:

- Дигиталните советодавни услуги се состојат само од советувања и упатувања во врска само со распоредувањето и користењето на технологиите на Microsoft кај вас.
- Лиценците за производите не се вклучени во консултантските услуги и мора да се купат одделно.
- Дигиталните советодавни услуги не вклучуваат ставање во функција на производот, решавање проблеми, поддршка за поправање, преглед на изворен код што не е на Microsoft или консултации за техниката или архитектурата што се надвор од услугите опишани погоре.
- За секој изворен код што не е на Microsoft, нашите услуги се ограничени само на анализа на бинарните податоци, како префрлување на процес или надзорно следење на мрежа
- Во случаите кога посетите на самото место на архитектите на Microsoft или на претставници на тимот за испорака на услугите се заемно договорени, а не се претходно платени, ќе ви бидат наплатени разумни патни трошоци и трошоци за престој.
- Сите набавени Советодавни услуги на GitHub ги испорачува GitHub, Inc., филијала во целосна сопственост на Microsoft Corporation. Без оглед на сè што е спротивно во вашата Работна нарачка, Изјавата за заштита на личните податоци на GitHub достапна на https://aka.ms/github_privacy и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог кои се наоѓаат на https://aka.ms/github_dpa ќе важат за вашата набавка на Советодавните услуги на GitHub.

3.6 Ваши одговорности

Успехот на ангажманите за консултирање и исполнувањето на нашите обврски зависат од вашата вклученост во тоа време, вклучувајќи, но не е ограничено на:

- Достапноста на вашите претставници, информатичкиот персонал и ресурсите, вклучувајќи хардвер, софтвер, врска на Интернет и канцеларискиот простор.
- Вашето навремено доставување на точни и целосни информации според барањата на тимот за испорака на услуги.
- Пристап до информациите за вашата организација.
- Навремено и ефективно завршување на одговорностите што ви се доделени.

- Навремени одлуки и одобрувања од страна на вашиот менаџмент.
- Плаќање на патните и други трошоци направени од вашите вработени или договорени изведувачи.

4 Услуги за поддршка

Услугите за унифицирана поддршка на Microsoft (услуги за поддршка) претставуваат сеопфатен комплет на услуги за поддршка на претпријатијата што им помага во намалувањето на трошоците, зголемувањето на продуктивноста и користењето на технологијата, заради реализација на нови деловни можности, во било која фаза од животниот циклус на ИТ. Услугите за поддршка вклучуваат:

- Проактивни услуги што помагаат да се одржи и подобри здравјето на вашата ИТ-инфраструктура и операциите.
- Управување со испораката на услуги за да се олесни планирањето и имплементацијата
- Приоритетни услуги за решавање проблеми 24/7 за да се даде брз одговор со цел да се намали времето во застој

4.1 Како да купите

Услугите за поддршка се достапни како Основен пакет, означени како Централна, Напредна и Поддршка на изведба, или како дополнителни услуги, или подобрени услуги и решенија, според постоечкиот договор за Основен пакет, наведени во Работниот налог на услугите за претпријатијата, како што е подолу опишано.

Ставка	Опис
Основен пакет	<p>Комбинација на проактивни, реактивни и услуги за управување на испораката, што ги поддржуваат Microsoft производитите и/или Онлајн услугите коишто се користат во вашата организација. Достапни како пакети за поддршка Централен („С“), Напреден („А“) и Изведба („Р“) , како што се претставени во овој дел.</p> <p>Во Основниот пакет се вклучени услугите што се претставени со „✓“ низ овој дел.</p> <p>Во зависност од Основниот пакет, можеби исто така имате право на специфичните Вградени проактивни услуги, кои ќе бидат наведени во вашиот Работен налог. Ќе работиме со вас за да ги идентификуваме овие услуги пред почетокот на договорот, или како дел од планирањето на испораката на вашите услуги.</p>
Дополнителни услуги	<p>Дополнителните услуги за поддршка се достапни да ги додадете во вашиот Основен пакет за времетраењето на вашиот Работен налог и се претставени со “+” низ овој дел.</p>
Подобрени услуги и решенија	<p>Услугите за поддршка кои покриваат специфичен Microsoft производ или ИТ-систем на клиент, се</p>

достапни за додавање во вашиот Основен пакет за поддршка, за времетраењето на вашиот Работен налог и исто така се претставени со „+“ во овој дел.

Клуч: ↗ означува ставки што може да ги видите наведени во вашиот работен налог.

4.2 Опис на услугите

Ставките кои се комбинирани за формирање на вашиот пакет за услуги за поддршка, се опишани во овој дел. Исто така се наведени и услугите кои можат да бидат додадени во вашиот Основен пакет, или да бидат додадени во текот на времетраењето на договорот.

4.2.1 Проактивни услуги

Проактивните услуги помагаат да се спречат проблемите во околината на вашиот Microsoft и ќе бидат закажани за да помогнат во осигурувањето на достапноста на ресурсите и испораката, во текот на времетраењето на важечкиот Работен налог. Следниве проактивни услуги се достапни како што се идентификувани подолу или според деталите од работниот налог.

Услуги за планирање

Видови на услуги за планирање	Пакет		
	С	А	Р
Доказ за концепт		+	+
Советник за технологија за поддршка			✓

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

+

↗ **Доказ за концепт:** Ангажман што ќе даде докази со коишто корисникот ќе може да ја процени изводливоста на предложеното техничко решение. Доказот може да биде во форма на работни прототипи, документи и дизајни, но обично не се испорачува како производ подготвен за користење.

↗ **Советник за технологија за поддршка (STA):** Приспособена услуга која обезбедува технолошка проценка со која се поддржуваат деловните цели на клиентот вклучувајќи, но не ограничувајќи се на организација на обемот на работа, усвојување или поддржливост, обезбедена од ресурс на Microsoft. Оваа услуга може да вклучува план и технички насоки создадени според средината на клиентот и деловните цели.

Услуги за имплементација

Видови на услуги за имплементација	Пакет		
	С	А	Р
Услуги за организациска социјализација		+	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

✎ **Услуги за организациска социјализација:** Директно ангажирање со Microsoft ресурс, за да се обезбеди распоредување, миграција, надградба или помош во развој на функцијата. Ова може да вклучува помош при планирање и потврдување на доказ за концепт или обем на производство користејќи производи на Microsoft.

Услуги за одржување

Видови на услуги за одржување	Пакет		
	С	А	Р
Проценка по барање	✓	✓	✓
Програма за проценка		+	+
Здравствена проверка		+	+
Офлајн проценка		+	+
Проактивно набљудување		+	+
Програми за проактивни операции (POP)		+	+
Програма за проценка на ризикот и здравјето како услуга (RAP како услуга)		+	+
Програма за проценка на ризикот и здравјето како плус услуга (RAP како плус услуга)		+	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

✎ **Проценка по барање:** Пристап до самопослужување, онлајн автоматизирана платформа за проценка, која користи анализа на дневници, заради анализа и проценка на имплементацијата на вашата Microsoft технологија. Проценките по барање покриваат ограничени технологии. Користењето на оваа услуга за проценка бара активна Azure услуга со соодветни ограничувања на податоците, за да се овозможи користењето на услугата за проценка по барање. Microsoft може да обезбеди еднократна услуга за да овозможи поставување на услугата. Во врска со Проценката по барање и за дополнителна надокнада,

достапни се Microsoft ресурс на самото место (до два дена) или одалечен Microsoft ресурс (до еден ден) за помош при анализирањето на податоците и приоритизирање на препораките за санација, по вашиот договор за услуги. Проценките на самото место можеби нема да бидат достапни во сите географски области.

🔗 **Програма за процена:** Процена на дизајнот, техничката имплементација, операциите или управување со промените на вашите технологии од Microsoft, според препорачаните практики на Microsoft. На крајот од процената, ресурсот на Microsoft ќе соработува директно со вас за санација на можните проблеми и обезбедување извештај што ќе ја содржи техничката оцена на вашата средина, којшто може да опфати и план за санација.

🔗 **Здравствена проверка:** Преглед на процената за имплементацијата на вашата имплементација на технологијата на Microsoft наспроти нашите препорачани практики. Ресурсот на Microsoft го планира ангажманот за здравствена проверка заедно со вас, го изведува прегледот, ги анализира податоците и дава извештај по завршувањето.

🔗 **Офлајн процена:** Автоматска процена на вашата имплементација на технологијата на Microsoft со податоци собрани од далечина или од ресурсот на Microsoft на вашата локација. Microsoft ги анализира собраните податоци користејќи алатки во деловните простории и ќе ви даде извештај од нашите наоди и препораки за санација.

🔗 **Проактивно надгледување:** испорака на алатки за надгледување на техничките операции и препораки за наредување на процесите за управување со инциденти на серверот. Оваа услуга ви помага во креирањето матрици на инцидентите, во спроведувањето прегледи на главните инциденти и создавањето дизајн за одржлив инженерски тим.

🔗 **Програми за проактивни операции (POP):** на персонал вашиот со спроведен преглед според процеси оперативните или имплементацијата „дизајнот „планирање вашето препорачаните практики на Microsoft. Овој преглед е направен или на лице место или пак од далечина од страна на ресурсите на Microsoft.

🔗 **Програма за процена на ризик и здравје како услуга (RAP како услуга):** автоматска процена на вашата имплементација на технологијата на Microsoft, со далечински собрани податоци. Собраните податоци се анализираат од страна на Microsoft, за да се создаде извештај со наоди, којшто содржи препораки за санација.

🔗 **Програма за процена на ризик и здравје како услуга плус (RAP како услуга плус):** RAP како услуга се обезбедува и следи со прилагодена работилница за оптимизација на системот на вашата локација, до два дена, која се фокусира на планирањето за санација и преносот на знаење.

Услуги за оптимизација

Видови на услуги за оптимизација	Пакет		
	С	А	Р
Услуги за усвојување			+
Услуги фокусирани на развој		+	+

Видови на услуги за оптимизација	Пакет		
	С	А	Р
Управување со ИТ-услугите		+	+
Лабораториски услуги			+
Услуги за санирање		+	+
Безбедносни услуги		+	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

☞ **Услуги за усвојување:** Услугите за поддршка на присвојувањето обезбедуваат пакет услуги што ви помага да ја утврдите способноста на организацијата за модификација, следење и оптимизирање на промените поврзани со купената технологија од Microsoft. Тоа ја вклучува и поддршката во развојот и извршувањето на вашата стратегија на усвојување, околу човечката страна на промените. Корисниците имаат пристап до ресурсите со експертизата, знаењето и поврзаните препорачани практики на Microsoft за поддршка на нивната програма за присвојување.

☞ **Услуги фокусирани на развој:** услуги што се достапни да му помогнат на вашиот персонал да создава, распоредува и дава поддршка за апликации направени со технологиите на Microsoft.

☞ **Увид во услугите за програмери:** Годишна проценка на вашите практики за развој на апликации, за да им се помогне на клиентите со препорачана практична насока за развој на апликациите и решенијата на Microsoft платформите.

☞ **Помош за поддршка при развој:** Обезбедува помош во создавањето и развојот на апликациите кои ги интегрираат Microsoft технологиите на Microsoft платформата, особено во развојните алатки и технологии на Microsoft и се продаваат како количество на часови наведени во вашиот Работен налог.

☞ **Управување со ИТ-услугите:** Пакет услуги дизајнирани да ви помогнат при еволуцијата на вашата наследена ИТ-околина со помош на современите пристапи за управување со услугите коишто овозможуваат иновација, флексибилност, квалитет и подобрувања во оперативните трошоци. Современите услуги за управување со ИТ-услугите може да се достават како советодавни сесии или работилници преку далечинска врска или на самото место за да се осигури дека процесите на следење, управувањето со инциденти или канцелариските услуги се оптимизирани за да управуваат со динамиката на услугите во облак кога се преместува некоја апликација или услуга во облак. Управувањето со ИТ-услугите може да биде елемент на прилагодена програма за услуги за поддршка, достапни за дополнителен надомест и можат да се дефинираат како доказ и упатство наведени во вашиот Работен налог.

☞ **Лабораториски услуги:** онаму каде што е достапно во вашиот регион, Microsoft може да ви обезбеди пристап до лабораторија за да ви помогне со развој на производот, утврдување одредници, тестирање, изработка на прототипи и активности за миграција на производите на Microsoft.

✎ **Услуги за санација:** Директен ангажман со ресурс на Microsoft кој ќе работи на наодите идентификувани за време на давањето на услугата за проценка. Времетраењето на секој ангажман е наведен во денови на вашиот работен налог и се испорачува во соработка со вашиот инженерски персонал.

✎ **Безбедносни услуги:** Портфолиото со безбедносни решенија на Microsoft вклучува четири области за фокусирање: безбедност и идентитет на облакот, мобилност, подобрена заштита на информации и безбедна инфраструктура. Безбедносните услуги им помагаат на корисниците да разберат како да ја заштитат својата ИТ-инфраструктура и да воведат иновации, апликации и податоци против интерни и екстерни закани. Безбедносните услуги можат да бидат елемент на прилагодена програма на услуги за поддршка, достапни за дополнителен надомест и можат да се дефинираат како доказ и упатство наведени во вашиот Работен налог.

Образовни услуги

Видови на образовни услуги	Пакет		
	С	А	Р
Образовни услуги по барање	✓	✓	✓
Веб-сесии	✓	✓	✓
Предавања		+	+
Работилници		+	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

✎ - Дополнителна услуга која може да се купи.

✎ **Образование на барање:** Пристап до колекцијата на онлајн материјали за обука и онлајн лаборатории, од дигиталната платформа на библиотека за работилници, развиена од Microsoft.

✎ **Веб-сесии:** Пристап до образовните сесии во живо, организирани од Microsoft, достапни за широк избор на поддршка и прашања од областа на Microsoft технологија, кои далечински онлајн се испорачуваат.

✎ **Предавања:** Кратки, интерактивни услуги, обично еднодневни сесии, што покриваат теми за производот и поддршката во формат на предавање и демонстрација, а што ги одржува ресурс на Microsoft, лично или онлајн.

✎ **Работилници:** Сесии за техничка обука со напредно ниво, достапни за голем избор на теми за поддршка и технологија на Microsoft, што ги одржува ресурс на Microsoft, лично или онлајн. Работилниците може да се купат по учесник или како наменска испорака за вашата организација, како што е назначено во вашиот работен налог. Работилниците не може да се снимаат без изречна пишана дозвола од Microsoft.

Приспособени проактивни услуги

Видови на прилагодени проактивни услуги	Пакет		
	С	А	Р
Проактивни кредити	+	+	+
Прилагодени проактивни услуги (услуги на одржување, оптимизација и образование)		+	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

↗ **Проактивни кредити:** Вредноста на заменливи услуги претставени во кредити, во вашиот Работен налог. Проактивните кредити тогаш можат да се заменат, или да се применат кај една или повеќе дефинирани дополнителни услуги, како што е опишано во овој документ и по тековните стапки обезбедени од страна на вашиот претставник за Microsoft услуги. Откако ќе ја изберете достапната дополнителна услуга, ќе ви ја одземеме вредноста за таа услуга од вашето кредитно салдо, заокружувајќи ја на најблиската единица.

↗ **Прилагодени проактивни услуги:** Обем на ангажман со ресурсите на Microsoft, за да се испорачаат услуги во насока кон клиентот, лично или онлајн, кои не се поинаку опишани во овој документ. Овие ангажмани ги вклучуваат и видовите услуги за одржување, оптимизација и образование.

4.2.2 Услуги на повик

Услугите на повик помагаат во решавањето на проблемите во вашата Microsoft средина и вообичаено се конзумираат на повик. Следните услуги на повик се вклучени како потребни за тековните поддржани Microsoft производи и онлајн услуги, освен ако не е поинаку наведено во вашиот Работен налог.

Видови на реактивни услуги	Пакет		
	С	А	Р
Советодавна поддршка	✓	✓	✓
Поддршка за разрешување проблеми	✓	✓	✓
Управување со проширувањето	✓	✓	✓
Проширена поддршка за итни поправки		✓	✓
Поддршка на самото место		+	+
Анализа на главната причина		+	+

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

↗ **Советодавна поддршка:** Телефонска поддршка на краток рок (ограничена на шест часа или помалку) и непланирани прашања за ИТ-професионалци. Советодавната поддршка

може да вклучува совети, упатства и пренос на знаење, наменети да ви помогнат во распоредувањето и примената на Microsoft технологиите, на начини кои ги избегнуваат вообичаените проблеми во поддршката и кои можат да ја намалат веројатноста за прекини во системот. Архитектурата, развојот на решенијата и сценаријата на прилагодување се надвор од опсегот на овие Советодавни услуги.

🔗 **Поддршка за разрешување проблеми:** Оваа помош за проблеми со специфични симптоми кои се јавуваат при користењето на Microsoft производи вклучува решавање на специфичен проблем, порака за грешка или функционалност, што не работи како што е наменето за Microsoft производи. Инцидентите можат да се иницираат преку телефон или преку интернет. Услугите за поддршка за услугите и производите, кои не се покриени со важечкиот порталот за поддршка на онлајн услугите, се управуваат од онлајн порталот на Услугите на Microsoft.

Дефинициите за сериозноста и првичните проценети одговори на Microsoft се детално опишани во долуневедените табели за одговор на инциденти.

На ваше барање можеме да соработуваме со добавувачи на технологија од трети страни, за да помогнеме во решавањето на сложените проблеми околу интероперативноста на повеќе производители на производи, меѓутоа, третата страна ја сноси одговорноста за поддршка на својот производ.

Сериозноста на инцидентот го определува нивото на реакција на Microsoft, почетното проценето време на реагирање и вашите обврски. Во консултација со нас, вие сте одговорни за конципирање на бизнис влијанието на вашата организација и Microsoft ќе го назначи соодветното ниво на сериозност. Можете да побарате промена на степенот на сериозност за време траење на инцидентот, доколку тоа го бара деловното влијание.

Одговор на инцидентот кај главната поддршка

Главна поддршка	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
Стандардно деловно влијание	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови Потребно е внимание во рок од осум часа 	<ul style="list-style-type: none"> Одговор на првиот повик во текот на осум часа или помалку, во текот на работните часови¹ Труд само во текот на работното време¹ По барање, напор на 24x7 основа² 	<ul style="list-style-type: none"> Точни контактни информации за сопственикот на случајот Реакција во рок од 24 часа Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор²
Критично влијание врз работата	<ul style="list-style-type: none"> Губење на главниот деловен процес и работата не може 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повикот по еден час или пократко 	<ul style="list-style-type: none"> Доделување соодветни ресурси за да се одржи

Главна поддршка	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
	<p>разумно да продолжи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Потребно е внимание во рок од еден час 	<ul style="list-style-type: none"> • Континуиран напор на 24x7 основа² 	<p>континуираниот труд 24/7²</p>

¹ Работното време вообичаено се дефинира како од 09:00 до 17:30 по локално стандардно време, со исклучок на празници и викенди. Работното време може малку да се разликува во вашата држава.

² Можеби ќе треба да намалиме од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните рерурси или одговори, за да ни овозможите да ги одржиме соодветните напори за решавање на проблемот.

Одговор на инцидент кај напредна поддршка

Напредна поддршка	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
Стандардно деловно влијание	<ul style="list-style-type: none"> • Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови • Потребно е внимание во рок од четири часа 	<ul style="list-style-type: none"> • Прв одговор на повик во рок од четири часа или помалку, во текот на работните часови¹ • Труд само во текот на работното време¹ • По барање, напор на 24x7 основа² 	<ul style="list-style-type: none"> • Точни контактни информации за сопственикот на случајот • Реакција во рок од 24 часа • Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор²
Критично влијание врз работата	<ul style="list-style-type: none"> • Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи • Потребно е внимание во рок од еден час 	<ul style="list-style-type: none"> • Прв одговор на повикот по еден час или пократко • Управувач со критичната ситуација назначен по 1 час • Континуиран напор на 24x7 основа² 	<ul style="list-style-type: none"> • Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7² • Пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената во рок од четири работни часа

¹Работното време вообичаено се дефинира како од 09:00 до 17:30 часот по локално стандардно време, со исклучок на празници и викенди. Работното време може малку да се разликува во вашата држава.

²Можеби ќе треба да намалиме од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните рерурси или одговори, за да ни овозможите да ги одржиме соодветните напори за решавање на проблемот.

Одговор на инцидент кај поддршката на изведбата

Поддршка на изведбата	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
Стандардно деловно влијание	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови Потребно е внимание во рок од четири часа 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од четири часа или помалку, во текот на работните часови¹ Труд само во текот на работното време¹ По барање, напор на 24x7 основа² 	<ul style="list-style-type: none"> Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор²
Критично влијание врз работата	<ul style="list-style-type: none"> Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи Потребно е внимание во рок од 30 минути 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од 30 минути или пократко Управувач со критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко Ресурси на вашата страница, по 24 часа, со договор со клиентите Континуиран напор на 24x7 основа² Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамките на Microsoft до 	<ul style="list-style-type: none"> Соодветна комуникација со нашите високи раководни лица, на наше барање Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7² Брз пристап и одговор

Поддршка на изведбата	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
		<p>производните тимови³</p> <ul style="list-style-type: none"> Известување до нашите високи раководни лица, по потреба 	

¹ Работното време вообичаено се дефинира како од 09:00 до 17:30 часот по локално стандардно време, со исклучок на празници и викенди. Работното време може малку да се разликува во вашата држава.

² Можеби ќе треба да намалиме од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните рерурси или одговори, за да ни овозможите да ги одржиме соодветните напори за решавање на проблемот

³ Не е достапно на сите локации за поддршка или за сите Microsoft технологии.

Управување со ескалација: Ескалацијата обезбедува надзор на инцидентите на поддршката и навремено решавање и висок квалитет на испорака на поддршка. Подолу се наведени услугите за управување со ескалацијата, обезбедени за соодветната поддршка на Основниот пакет:

Главна поддршка: За стандардно и критично деловно влијание на сериозните инциденти, услугата е достапна на барање на купувачот, за време на работните часови во заедничките ресурси за пружање услуги. Овие ресурси исто така можат да обезбедат ажурирање на ескалацијата, кога ќе се побараат.

Напредна поддршка и Поддршка на изведба: Според табелите погоре, за стандардното деловно влијание на сериозните инциденти, услугата е достапна на барање на купувачот, за време на работните часови, кои исто така можат да обезбедат ажурирања на ескалацијата, кога ќе се побараат. За критичното деловно влијание на сериозните инциденти, засилениот процес на ескалација автоматски ќе се извршува за Напредна и поддршка на изведбата. Потоа назначениот Управувач на Microsoft одговорен за обезбедување на континуиран технички напредок на ова прашање и обезбедување на ажурирани статуси и акционен план.

🔗 **Проширена поддршка за итни поправки:** Проширената поддршка за итни поправки ви овозможува да побарате небезбедносни итни поправки за избран Microsoft софтвер, кој навлегол во фазата на проширена поддршка на животниот циклус, како што е дефинирано во правилата на <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Предуслови и ограничувања специфични за програмата:

- Достапноста на проширената поддршка за итни поправки е ограничена на следните производи/семејства на производи:
 - Апликации: Канцеларија
 - Динамика: AX, CRM
 - Сервер: Exchange Server, SQL-сервер, Системски центар (освен Администратор за конфигурирање), Windows Server
 - Системи: Windows-клиент, оперативни системи со вграден Windows
- За најтековните информации за достапноста на небезбедносна итна поправка за одредени верзии на производи, проверете ги белешките за животниот циклус на производот тука.

- Иако користиме комерцијално одговорни напори за да одговориме на вашите барања за не-безбедносни итни поправки, вие прифаќате дека може да постојат случаи кога не може да се создаде или обезбеди итна поправка.
- Итните поправки се наменети да го решат вашиот специфичен проблем и не се регресивно тестирани.
- Итните поправки не смеат да се дистрибуираат до трети лица што не се подружници без наша согласност во писмена форма.
- Термините за испорака на итните поправки за неанглиските верзии може да се разликуваат и може да важат трошоците за локализација.
- Нема да обезбедуваме додадени функции, функционалности, ажурирања или промени на дизајнот. Ќе се осврнеме само на проблемите за избран производ, кои предизвикуваат негово паѓање, губење на податоци, или на некој друг начин материјално отстапуваат од документираната функционалност на производот.

⇒ **Поддршка на самото место:** За Напредната поддршка и Поддршката за изведба, реактивната поддршка на самото место ви обезбедува помош на вашата локација. Оваа услуга е предмет на достапност на Microsoft ресурси и бара дополнителна наплата по посета на самото место.

⇒ **Анализа на главната причина:** Кога експлицитно ќе се побара пред затворањето на инцидент, ќе извршиме структурирана анализа на потенцијалните причини на еден инцидент или на серија поврзани проблеми. Вие ќе бидете одговорни за работата со тимот на Microsoft за обезбедување на материјали, како што се датотеките на дневниците за најава, трагите од мрежата или други дијагностички резултати. Анализата на главната причина е достапна само за одредени Microsoft технологии и може да предизвика дополнителни трошоци.

4.2.3 Управување со доставата на услугите

Управувањето со испораката на услугите (SDM) е вклучена во вашите услуги за поддршка, освен ако не е тука поинаку наведено, или во вашиот Работен налог и се одредува според услугите за поддршка на Основниот пакет, којшто сте го купиле. Дополнителните услуги за управување со испораката ќе се додадат кога ќе се купат дополнителните услуги или подобрените услуги и решенија.

Главна поддршка: SDM услугите се обезбедуваат дигитално, или од заедничкиот тим на специјалисти.

Напредна поддршка и Поддршка на изведба: SDM услугите се обезбедуваат дигитално и од страна на назначен управувач за испорака на услуги. Овој именуван ресурс може да работи или од далечина, или на самото место, на вашата локација.

Детали за обемот на управувањето со испораката на услугите

Следните услуги SDM се достапни како што е одредено според купениот Основен пакет:

Видови на управување со испорака на услуги	Пакет		
	С	А	Р
Овозможување на организација на клиент	✓	✓	✓
Упатство за ажурирање на Microsoft производи, услуги и безбедност	✓	✓	✓
Развој и управување на програма	✓	✓	✓
Вклучување на Унифицирана поддршка	✓	✓	✓
Програма за успех на облак		✓	✓
Извршно управување на односи		✓	✓
Додаток на управувањето со испораката на услуги		+	+
Управување со испораката на услугите на самото место		+	+

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Овозможување на организација на клиент: Упатства и информации обезбедени за вашиот именуван Администратор за услуги за поддршка за тоа како да се управува со користењето на вашите услуги за Унифицирана поддршка и да ве подготват да користите дигитални и реактивни услуги за Унифицирана поддршка.

Упатство за ажурирање на Microsoft производи, услуги и безбедност: Информации споделени со вас за важни претстојни функции и промени на производот и услугата, како и безбедносни билтени за технологии на Microsoft.

Развој и управување на програма: Активности наменети за планирање, предлагање и управување со услугите на вашата програма за поддршка, преку вашата организација, за да ви помогнат да остварите поголема вредност од вашите инвестиции во технологијата и услугите на Microsoft.

Главна поддршка: Microsoft може да препорача услуги за да се искористат можностите вклучени во вашата поддршка за базниот пакет и ограничени дополнителни услуги што може да ги купи вашата организација.

Напредна поддршка и Поддршка на изведба: Microsoft може да препорача различни услуги наменети да Ви помогнат да ги постигнете клучните деловни и технолошки резултати, користејќи ги можностите кои се вклучени во вашата поддршка за базниот пакет, како и дополнителни услуги што може да ги купите.

Вклучување на Унифицирана поддршка: Активности за поддршка на вашето иницирање во Унифицирана поддршка, вклучувајќи воведување и промоција на можности за самопослужување на онлајн порталот за поддршка, со цел да се обезбеди навремено користење на Вашите услуги за Унифицирана поддршка.

Програма за успех на облак: Услуги за планирање и испорака вклучени за да ви помогнат да постигнете конкретни резултати од облак, овозможувајќи Ви да ја забрзате имплементацијата, усвојувањето и реализираната вредност на технологиите на облак на Microsoft.

Извршно управување на односи: Група на активности за да се обезбеди дека тимот за поддршка на Microsoft е усогласен со стратешките приоритети на Вашата организација и ангажиран со клучните деловни и технолошки носители на одлуки.

🔗 **Додаток на управувањето со испораката на услуги:** Можете да изберете да купите дополнителни прилагодени SDM ресурси, заради обезбедување на управување со испораката на услуги, како дел од однапред утврдениот опсег на работа, кои не се експлицитно детално опишани во овој документ. Овие ресурси ќе работат или од далеку, или на самото место, на вашата локација. Оваа услуга е исто така предмет на достапност до Microsoft ресурсите.

🔗 **Управување со испораката на услугите на самото место:** Може да побарате посети од Вашиот менаџер за испорака на услугите на самото место, кој може да бара дополнителна наплата по посета. Оваа услуга е предмет на достапност до Microsoft ресурсите.

4.3 Подобрени услуги и решенија

Како дополнување на услугите обезбедени како дел од Основниот пакет или како дополнителни услуги, можат да се купат следните опционални подобрени услуги и решенија. Подобрените услуги и решенија се достапни за дополнителна цена и можат да се дефинираат во Спогодбата наведена во вашиот Работен налог.

Услуга	Пакет		
	С	А	Р
Назначен инженеринг за поддршка		+	+
Брз одговор		+	+
Приспособена поддршка		+	+
Напреден развивач		+ ¹	+ ¹
Изведба на развивачот			+
Поддршка за критични мисии		+	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

+¹ - Дополнителна услуга која може да се купи до ограничениот максимален квалитет.

4.3.1 Назначен инженеринг за поддршка

🔗 **Назначен инженеринг за поддршка (DSE):** Услугите DSE може да се купат како однапред дефинирани понуди или како блок приспособени часови коишто може да се користат за испорачување опсежни проактивни услуги.

Кога се купени како часови, DSE часовите на услуга тогаш се одземаат од вашите вкупно купени часови, како што се користат и испорачуваат, одбиени врз основа на часовите еквивалентни на цената од каталогот.

Претходно дефинираните DSE понуди се приспособени на вашата средина и ви помагаат да го постигнете посакуваниот резултат. Овие понуди можат да се фокусираат на областите како што се Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence и Dynamics 365 и да ги вклучуваат потребните однапред дефинирани вградени проактивни услуги.

Областите на кои се фокусираат услугите на DSE се:

- Помогнат во одржувањето длабоко познавање на вашите тековни и идни деловни побарувања и конфигурација на вашата средина на информатичката технологија, заради оптимизирање на изведбата
- Проактивно ги документираат препораките за користење на услугите за поддршка поврзани со испораката (на пр. прегледи на поддршката, здравствени проверки, работилници и програми за проценка на ризикот)
- Помош да се направи вашето распоредување и активностите за операциите согласни на вашата планирана и тековна имплементација на технологиите на Microsoft.
- Подобрете ги техничките и оперативните вештини на вашиот ИТ-персонал
- Развивајте и имплементирајте стратегии што ќе помогнат да се спречат идни инциденти и да се зголеми достапноста на системот за технологиите на Microsoft што ги покривате
- Помогнете при определување на главната причина за инцидентите што се повторуваат и за обезбедување препораки за спречување понатамошни нарушувања на назначените технологии на Microsoft

Без разлика како е купен DSE, ресурсите ќе се распределат, ќе им се додели приоритет и ќе се назначат согласно договорот од двете страни за време на состанокот за започнување на ангажманот и ќе се документираат како дел од вашиот план за испорака на услуги.

Предуслови и ограничувања специфични за програмата

- Морате да имате тековен договор за услуги на Microsoft унифицирана поддршка за да го поддржите барањето за услугите на прилагодената поддршка. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за Унифицирана поддршка на Microsoft, услугата на Прилагодена поддршка ќе биде прекината на истиот датум.
- DSE услугите се достапни во текот на нормалното работно време (09:00 до 17:30 локално стандардно време, со исклучок на празници и викенди).
- Услугите DSE ги поддржуваат одредените производи и технологии на Microsoft коишто се ги избрале и сте ги навеле во работниот налог.
- Услугите DSE се испорачуваат за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка идентификувана на вашиот работен налог.

4.3.2 Брз одговор

🔗 **Брз одговор:** Брзиот одговор обезбедува забрзана реактивна поддршка за вашите услуги на облак, насочувајќи ги инцидентите на поддршката до техничките експерти и со обезбедување на патека за ескалацијата до тимовите за работа на услугите на облак, по потреба.

За да ги добиете услугите на Брз одговор за вашите Microsoft Azure компоненти, морате да го испратите инцидентот преку важечкиот портал за услуги на облак. Вашите барања за поддршката за решавање на проблемите ќе биде директно пренасочена до редот за поддршка на Брз одговор, којшто има екипа на одреден тим на инеженери, со експертиза во услугите за облак. За да има овој тим основно знаење за вашето распоредување, морате да обезбедите документација за основното распоредување на Azure и топологијата на базата на податоци, како и за плановите за скалирање и врамнотежување на оптоварувањето онаму каде што е достапно. Иако за инцидентите може да се потребни ресурси од професионалци за поддршка на стандардни производи за резолуцијата, тимот за Брз одговор задржува примарна одговорност за инцидентите 24x7x365.

За вашите Azure компоненти, времињата на одговор за решавање на проблемот со поддршката, се наведени во табелата подолу и ги заменуваат сите очекувани времиња за одговор на поддршката од Основниот пакет. Брз одговор не ги покрива Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Комуникациски услуги на Azure или Управување со наплата и претплата.

Купувањето како Брз одговор е предмет на достапност на ресурсите. Ве молиме, консултирајте се со вашиот менаџер за испорака на услуги во врска со деталите за достапноста.

Брз одговор	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
Критично влијание врз работата	<ul style="list-style-type: none"> Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи Потребно е внимание во рок од 15 минути 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од 15 минути или пократко Континуиран напор на основа 24x7¹ Пристап до искусните стручњаци на Microsoft² Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за cloud услуги Известување до нашите високи раководни лица, по потреба 	<ul style="list-style-type: none"> Соодветна комуникација со нашите високи раководни лица, на наше барање Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹ Брз пристап и одговор

¹ Можеби ќе треба да намалиме од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните рерурси или одговори, за да ни овозможите да ги одржиме соодветните напори за решавање на проблемот

² Услугите за решавањето на проблемот на Брзиот одговор се единствено достапни на англиски јазик.

4.3.3 Приспособена поддршка

☞ **Приспособена поддршка:** За дополнителна цена, Прилагодената поддршка обезбедува ограничена, континуирана поддршка за одреден број на производи и услужни пакети, кои го достигнале крајот на својот животен циклус, како што е дефинирано со Политиката на Microsoft за поддршка на претпријатија на <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Производите, верзиите или услужните пакети за кои сте купиле Прилагодена поддршка се дефинирани во вашиот Работен налог.

Надоместоците за програмата за приспособена поддршка се пресметани како да сте се запишале првиот ден кога програмата за прилагодена поддршка станала достапна. На пример, доколку поддршката за корисници за Dynamics NAV 2009 започнала на 15 јануари 2020 година, но вие нема да се вклучите до 15 април 2020 година, вашиот програмски трошок сепак ќе биде пресметан ретроактивно до фиксниот почетен датум 15 јануари 2020 година.

Надоместоците платени за поддршката за корисници се неповратни.

Предуслови и ограничувања специфични за програмата

- Морате да имате тековен договор за услуги за Унифицирана поддршка на Microsoft за да им пристапите на услугите на прилагодената поддршка. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за Унифицирана поддршка на Microsoft Приспособена поддршка ќе биде прекината на истиот датум.
- Мора да го инсталирате и да го активирате најновиот услужен пакет за запишаните производи наведени во вашиот работен налог пред да добиете Приспособена поддршка.
- За да учествувате во Приспособената поддршка за запишаните производи и да пристапите до безбедносните билтени и ажурирања, морате да обезбедите детален план за миграција, со бројот на уреди и примероци, квартални одредници на распоредувањето и датумот на завршување на миграцијата. Необезбедувањето на овој план за миграција може да резултира со неможност за пристап до испораките на Прилагодена поддршка.
- За целите на приспособената поддршка, „уред“ е секој примерок, физички или виртуелен, на кој корисникот сака да го употреби безбедносното ажурирање за одреден производ. Бројот на уреди или примероци треба да соодветствува со бројот на безбедносни ажурирања или итни поправки што ќе бидат распоредени, наместо бројот на физичките уреди.
- Прилагодената поддршка ви е достапна на локациите за поддршка претходно наведени во вашиот Работен налог, ако локацијата за поддршка е вклучена во вашата вкупна пресметка на уреди и примероци.
- Приспособената поддршка ја покрива само англиската верзија на запишаните производи, освен ако не е договорено поинаку на писмено. Ако и двете страни се договорот за поддршка што не е на англиски јазик, времето на поддршка може да се

продолжи за да се овозможи превод (за кој може да се примени наплата за преведување).

- Приспособената поддршка дава поддршка за запишаните производи и може да вклучува ажурирања за безбедносните слабости, дефинирани од страна на MSRC како критични. За дополнителна цена, може да купите безбедносни ажурирања за ризици оценети од MSRC како важни.
- Приспособената поддршка може да се купи еднаш годишно, врз основа на фиксните датуми за програмата коишто се во согласност со животниот циклус на поддршката за производот. Без разлика кога се запишале, сите корисници мора да ги платат важечките програмски трошоци ретроактивно од датумот на започнување на програмата, со ретроактивни трошоци коишто треба да се исплатат по извршувањето на Договорот. Доколку не е наведено поинаку, еден квартал претставува минимален период за Прилагодена поддршка. Клиентите можат да се откажат од Прилагодената поддршка на квартална основа, со минимално 14-дневно известување.
- Може да бидат достапни и безбедносни итни поправки (пр.за временска зона или проблеми со промена на зимско/летно време) за дополнителна цена.
- Безбедносните ажурирања кои ви се достапни според оваа програма се само за ваша внатрешна употреба, што вклучува употреба во хостирани средини за ваша директна придобивка.
- Безбедносните ажурирања не може да се дистрибуираат до трети страни што не се подружници без наша согласност во писмена форма. Може да побарате пристап до безбедносните ажурирања за контактите со име назначени од вас. Вие се согласувате да не известите за какви било промени на овие назначени контакти.
- Приспособената поддршка не ја вклучува опцијата да се бараат дополнителни функции, функционалности или промени во дизајнот или поддршка за гаранција.
- Иако користиме комерцијално разумни напори за да обезбедиме безбедносни ажурирања, вие прифаќате дека може да постојат случаи кога не може да се создаде или обезбеди безбедносно ажурирање, вклучувајќи критични и важни безбедносни ажурирања.
- Ако купувате Приспособена поддршка директно од Microsoft, можете да ги примените безбедносните ажурирања за применливите запишани производи, вклучувајќи ги и запишаните производи стекнати преку групното лиценцирање на Microsoft, или преку Договорот за лиценца на давателот на услуги на Microsoft.
- Сите барања за поддршка за решавање проблеми мора да се поднесат преку телефон од страна на вашите одредени контакти.
- Пристапот до ресурсите на Microsoft за замена на безбедносните ажурирања е достапен додека траат условите на важечкиот договор за Приспособена поддршка. Потребно е повторно запишување и плаќање на важечките тековни и ретроактивни програмски трошоци за повторно добивање пристап до ресурсите на Microsoft, вклучувајќи замена на безбедносните ажурирања коишто можеби сте ги презеле при запишувањето за приспособена поддршка, но потоа се загубиле, оштетиле или станале некорисни откако истекло времето на запишување. Повторното вклучување или пристапот до

безбедносни ажурирања може да не биде можно доколку одредена програма е повлечена.

4.3.4 Поддршка на развивачот

Поддршката на развивачот обезбедува долгорочна техничка поддршка, базирана на длабокото cloud и техничко знаење низ целиот животен циклус на развојот на апликацијата, за развивачите кои што градат, распоредуваат и поддржуваат апликации на платформата на Microsoft.

Управувачот со развивачот на апликацијата (ADM) делува како примарен контакт и се фокусира на испораката на стратешки совет за развојните и тестирачки методологии и на развојните проблеми со кои се соочува додека ги користи производите на Microsoft. ADM интерфејси со неколку ресурси во рамките на Microsoft, во врска со барањата на клиентите.

Како дел од вашиот договор за поддршка, можете да ги купите следните развојни решенија:

🔗 Напреден развивач

Достапен за Напредната поддршка и Поддршката на изведба, Напредниот развивач обезбедува целни решенија за специфичните потреби за развојот на апликацијата, вклучувајќи ја тука модернизацијата на апликацијата, интернет проценки за нештата (IoT), ALM/DevOps решенија, обука и тестирање. Тоа е препорачано ниво на помош за клиентите кои бараат специјализирана поддршка за развој на различните области или теми, во развојниот животен циклус.

Минималниот ангажман се состои од 320 ADM (Управувач на развивачот на апликацијата) часа. Помалите, прилагодени ангажмани можат да бидат опфатени со посебно барање. Напредната поддршка на развивачот има максимум 800 ADM часови.

🔗 Изведба на развивачот

Достапна за Поддршката на изведба, поддршката на Изведбата на развивачот обезбедува разумна поддршка низ целиот животен циклус на развојот на апликацијата, обезбедувајќи им на клиентите cloud архитектура, проценка на слабостите, ALM/DevOps решенија, животен циклус на безбедносниот развој, прегледи на кодот, изведба и набљудување, модернизација на апликацијата, интернет проценки на нештата (IoT) имплементација и управување, обука и тестирање. Тоа е препорачаното ниво за помош на клиентите кои бараат целосна поддршка на развојот, за критичните бизниси, како и за сложените развојни средини.

Поддршката на Изведбата на развивачот има минимално ангажирање од 800 ADM часови. Помалите, прилагодени ангажмани можат да бидат опфатени со посебно барање.

4.3.5 Поддршка за критични мисии

🔗 **Поддршка за критични мисии:** Обезбедува повисоко ниво на поддршка, за дефиниран комплет производи Microsoft производи и Онлајн услуги, што сочинува критично решение на вашата мисија, како што е назначено во вашиот Работен налог. Поддршката за критични мисии обезбедува приспособена програма на услуги за поддршка, достапна е за дополнителна цена и е дефинирана во Спогодбата наведена во вашиот работен налог.

4.4 Дополнителни одредби и услови

Услугите за Microsoft унифицирана поддршка се испорачуваат врз основа на следниве предуслови и претпоставки.

- Основите реактивни услуги се испорачуваат далечински на локациите на вашите назначени лица за контакт. Сите услуги се обезбедуваат далечински до вашите локации во државата назначена во вашиот работен налог, освен ако не е поинаку наведено во писмена форма.
- Основните реактивни услуги се испорачуваат на англиски и, каде што е достапно, може да се испорачаат на вашиот говорен јазик. Сите услуги се обезбедуваат на говорниот јазик на локацијата за услуги на Microsoft, што ги обезбедува услугите, или на англиски, освен ако не е поинаку договорено во писмена форма.
- Ние ќе обезбедиме поддршка за сите верзии на комерцијално издадениот, општо доставен софтвер на Microsoft и онлајн услугите на производите кои сте ги купиле и се идентификуваат во Условите за користење на производот, кои одвреме навреме се објавуваат од страна на Microsoft на <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на следната локација идентификувана од страна на Microsoft), освен ако не е поинаку наведено во Работниот налог, во Спогодбата на овој опис на услуги за Поддршка & Советување, или ако не е специфично исклучено на вашиот онлајн портал за поддршка на <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Не се обезбедува поддршка за производи коишто не се излезени во продажба и бета производи, освен ако не е поинаку забележано во приложената спогодба.
- Сите услуги, вклучувајќи ги и сите дополнителни услуги купени како дел од Работниот налог за поддршка и за време на неговото траење, се одземаат ако не се искористат во текот на периодот за применливиот Работен налог.
- Закажувањето услуги зависи од достапноста на ресурсите, а работилниците може да се подложни на откажување ако не се исполнат минималните нивоа на регистрација.
- Може да пристапиме до вашиот систем преку далечинска врска за да ги анализираме проблемите на ваше барање. Нашите вработени ќе пристапат само до оние системи кои што ќе одобрите вие. За да може да користите помош на далечинско поврзување, мора да ни доставите соодветен пристап и неопходна опрема.
- Некои услуги може да ни налагаат да ги чуваме, обработуваме и да пристапиме до вашите податоци како клиенти. Кога го правиме тоа, ги користиме технологиите одобрени од страна на Microsoft, кои се во согласност со нашите политики и процеси за заштита на податоците. Ако побарате да користиме технологии кои не се одобрени од Microsoft, вие разбирате и се согласувате дека сте целосно одговорни за интегритетот и безбедноста на вашите податоци како клиенти и дека Microsoft не презема никаква одговорност во врска со употребата на технологии кои не се одобрени од Microsoft.
- Ако побарате откажување од претходно закажана услуга, Microsoft може да избере да го наплати откажувањето во висина од најмногу 100 проценти од цената на услугата; ако откажувањето или повторното закажување е направено со претходно известување, во период помал од 14 дена од првиот ден на доставата.
- Кога купувате дополнителни услуги, можеме да побараме вклучување на управувањето со испорака на услуги, за да се олесни доставата.
- Ако сте нарачале еден вид на услуга и сакате да ја земените со друг вид на услуга, можете да примените еднаква вредност на друга услуга, којашто е достапна во рамките на вашиот Основен пакет, каде што е тоа достапно и договорено со вашиот ресурс за испорака на услугите.

- Придобивки за сигурност на софтверот 24x7 Инцидентите кај поддршката за решавање проблеми (SA PRS инцидентите, или „SAB“), може да се претворат во еквивалентна вредност (како што е определено од страна на Microsoft) и да се искористат за надоместоците за поддршката на Основниот пакет, прифатливите компоненти на Одредената инженерска поддршка (DSE) и/или квалификуваните компоненти на Напредните услуги и решенија. Вашиот ресурс за управување со доставувањето може да ги потврди таквите вредности и надокнади, ако се применливи. По 30 дена од датумот на почетокот на поддршката, може да ви испратиме фактура за еквивалентната вредност на било кој SAB што сте го изгубиле заради било која таква промена, како што е назначено во вашиот Работен налог. Software Assurance Benefits подлежат на условите опишани овде и Одредбите за производите, вклучувајќи го, но не ограничувајќи се на Додаток Б од Одредбите за производите. Дополнителни детали се достапни и на www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, како што се промени во придобивките од Problem Resolution Support, кои ќе се применуваат од февруари 2023 година и ќе влијаат на прифатливоста на основниот пакет или прифатливите компоненти од вашиот договор за поддршка, што може да доведе до прилагодувања на соодветната вредност на инцидентите.
- Сите дополнителни услуги можеби не се достапни во вашата држава. Ве молиме контактирајте го вашиот ресурс за испорака на услуги, заради детали.
- Услугите за поддршка се ограничени на совет и упатства поврзани со кодот во ваша сопственост или сопственост на Microsoft.
- Се согласувате дека само код што не е во сопственост на Microsoft, а за кој ни обезбедувате пристап е кодот што е во ваша сопственост.
- Поддршката не дава код од кој било вид, освен примерок на код.
- Може да има минимални барања за платформата за купени услуги.
- Услугите можеби не се доставуваат до вашите клиенти.
- Ако имате Основен пакет за Напредна или Поддршка на изведба и каде онлајн посетите се меѓусебно договорени и не се врз основа на претходно плаќање, ќе ви наплатиме за разумните трошоци за патување и живот.
- Сите набавени Услуги за поддршка на GitHub ги испорачува GitHub, Inc., филијала во целосна сопственост на Microsoft Corporation. Без оглед на сè што е спротивно во вашата Работна нарачка, Изјавата за заштита на личните податоци на GitHub достапна на https://aka.ms/github_privacy и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог кои се наоѓаат на https://aka.ms/github_dpa ќе важат за вашата набавка на Услугите за поддршка на GitHub.

Може да се предвидат и дополнителни предуслови и претпоставки во соодветни спогодби.

4.5 Ваши одговорности

Оптимизирањето на придобивките на вашите Microsoft унифицирани услуги за поддршка зависи од исполнувањето на следните одговорности, покрај оние што се наведени во сите важечки спогодби. Неможноста да се усогласите со следните одговорности може да резултира со одложувања на услугата:

- Ќе назначите именуван администратор за услугите за поддршка, кој ќе биде одговорен за водењето на вашиот тим и управувањето на сите ваши активности за поддршка, и за внатрешните процеси за поднесување барања за инциденти, адресирани до нас.
- Во зависност од Основниот пакет, како што е подолу наведено, можете да назначите именувани реактивни контакти за поддршка, кои се одговорни за создавање барања за поддршка преку веб-страницата за поддршка на Microsoft, или преку телефон. Cloud администраторите за вашите cloud-базирани услуги, исто така можат да поднесат барања за cloud поддршка, преку пременливите портали за поддршка.
 - Главна поддршка – до десет (10) именувани контакти.
 - Напредна поддршка – Минимум педесет (50) именувани контакти. Можеби сте прифатливи за дополнителни контакти. Ве молиме, консултирајте се со вашиот менаџер за испорака на услуги во врска со деталите.
 - Поддршка на изведбата - Вклучени именувани контакти по потреба.
- За барањата за поддршка за онлајн услуги, администраторите на облакот, за вашите услуги засновани на облак, мора да поднесат барања за поддршка преку важечкиот портал за поддршка за онлајн услуга.
- При поднесувањето барање за услуга, контактите за реактивна поддршка треба да имаат основно разбирање за проблемот со којшто се соочувате и да бидат способни да го репродуцираат за да му помогнат на Microsoft при дијагностицирањето и класификувањето на проблемот. Овие контакти треба да имаат и познавања за поддржаните производи на Microsoft и вашата околина на Microsoft за да помогнат при решавањето на проблемите со системот и да му помогнат на Microsoft при анализирањето и решавањето на барањата за услугите.
- При поднесување на барање за услуга, вашиот контакт за реактивна поддршка можеби ќе треба да изврши одредување на проблемот и активности за решавање, според барањето од нас. Тие може да опфаќаат реализација на мрежно следење, зафаќање пораки за грешки, прибирање информации за конфигурации, промена на конфигурации на производи, инсталација на нови верзии или нови компоненти или модификација на процеси.
- Се согласувате да работите со нас во планирањето на користењето на услугите, врз основа на услугите кои сте ги купиле.
- Се согласувате да не известите за било какви промени на именуваните контакти, назначени во вашиот Работен налог.
- Вие сте одговорни за поддршка на вашите податоци и за реконструкција на изгубени или изменети датотеки кои произлегуваат од катастрофални дефекти. Вие сте одговорни и за спроведувањето на постапките што се неопходни за заштита на интегритетот и безбедноста на вашиот софтвер и податоци.

- Се сложувате, каде што е можно, да одговарате на истражувањата за задоволството на корисниците што може да ви ги доставуваме од време на време во однос на услугите.
- Вие сте одговорни за сите патни и други трошоци коишто ќе ги направат вашите вработени и договарачи.
- Може да ви биде побарано од вашиот ресурс за испорака на услуги, да исполните некои други одговорности, специфични за услугата којашто сте ја купиле.
- Кога ги користите cloud услугите како дел од оваа поддршка, морате или да купите, или да имате постоечка претплата, или план за податоци, за важечка онлајн услуга.
- Ако имате Напреден пакет или пакет за Поддршка на изведба, се согласувате да поднесете барања за Проактивни услуги, заедно со сите потребни или применливи податоци, најдоцна до 60 дена пред датумот на истекување на важечкиот Работен налог.
- Ако имате Напреден пакет или пакет за Поддршка на изведба, се согласувате да го обезбедите нашиот тим за испорака на услуги, од кој е побарано да биде на самото место, со разумна телефонска линија и интернет пристап со висока брзина, како и со пристап до вашите внатрешни системи и алатки за дијагностицирање, према потреба.

© 2020 Microsoft Corporation. Сите права се задржани. Секоја употреба или дистрибуција на овие материјали без изречно одобрување од Microsoft Corp.е строго забранета.

Microsoft и Windows се регистрирани трговски марки на Microsoft Corporation во Соединетите Американски Држави и/или во други земји.

Имињата на реалните компании и производи споменати тука може да се трговски марки на нивните сопственици.