

# Услуги на Microsoft за претпријатија

Поддршка и советување  
Опис на услуги

Октомври 2021

# Содржина

|   |                                                     |    |
|---|-----------------------------------------------------|----|
| 1 | За овој документ .....                              | 2  |
| 2 | Професионални услуги на Microsoft .....             | 3  |
|   | <b>2.1 Услуги за планирање</b> .....                | 3  |
|   | <b>2.2 Услуги за имплементација</b> .....           | 3  |
|   | <b>2.3 Услуги за одржување</b> .....                | 3  |
|   | <b>2.4 Услуги за оптимизација</b> .....             | 3  |
|   | <b>2.5 Образовни услуги</b> .....                   | 3  |
| 3 | Консултантски услуги .....                          | 4  |
|   | <b>3.1 Како да купите</b> .....                     | 4  |
|   | <b>3.2 Приспособени консултантски услуги</b> .....  | 4  |
|   | <b>3.3 Консултантски услуги во пакет</b> .....      | 5  |
|   | <b>3.4 Опис на услугите</b> .....                   | 5  |
|   | Услуги за планирање .....                           | 5  |
|   | Услуги за имплементација .....                      | 7  |
|   | Услуги за оптимизација .....                        | 7  |
|   | <b>3.5 Оградувања и ограничувања</b> .....          | 8  |
|   | <b>3.6 Ваши одговорности</b> .....                  | 8  |
| 4 | Услуги за поддршка .....                            | 10 |
|   | <b>4.1 Како да купите</b> .....                     | 10 |
|   | <b>4.2 Опис на услугите</b> .....                   | 11 |
|   | Проактивни услуги .....                             | 11 |
|   | Услуги на повик .....                               | 16 |
|   | Управување со доставата на услугите .....           | 21 |
|   | <b>4.3 Подобрени услуги и решенија</b> .....        | 23 |
|   | Назначен инженеринг за поддршка .....               | 23 |
|   | Брз одговор .....                                   | 24 |
|   | Управување со Azure Event .....                     | 26 |
|   | Директен инженеринг на Office 365 .....             | 27 |
|   | Поддршка на развивачот .....                        | 27 |
|   | Поддршка за критични мисии .....                    | 28 |
|   | <b>4.4 Поддршка за повеќе земји</b> .....           | 28 |
|   | Преглед на услуги за поддршка на повеќе земји ..... | 28 |
|   | Како да купите .....                                | 28 |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| Дополнителни правила и услови за поддршка за повеќе земји ..... | 29        |
| <b>4.5 Дополнителни одредби и услови .....</b>                  | <b>30</b> |
| <b>4.6 Ваши одговорности .....</b>                              | <b>33</b> |

# 1 За овој документ

Описот на услугите за поддршка и советување на претпријатието Microsoft 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.                     |

### 3.2 Приспособени консултантски услуги

Подолу се наведени достапните решенија за приспособливите услуги. Работниот налог за услуги на претпријатие (ESWO) или Спецификацијата за работа (SOW) 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 модернизираат 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

#### 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 работната површина (DDPS):** 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.

## 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.

**Архитектонско решение:** 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.

## 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 услуги:** 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.
- Советодавните 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](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](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 помага да се забрза вашето патување кон облакот, да се оптимизираат вашите ИТ решенија и да се користи технологијата за да се реализираат нови деловни можности за која било фаза од животниот циклус на ИТ. Услугите за поддршка вклучуваат:

- Проактивните услуги помагаат да се 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, назначен како Основна, Напредна и Поддршка за изведба или како дополнителни услуги или подобрени услуги и решенија достапни за купување според постојниот договор за основен пакет наведен во работниот налог на претпријатијата, како што е опишано подолу.

| 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, вклучувајќи Проактивни услуги 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

Услугите за поддршка кои покриваат специфичен Microsoft производ или ИТ-систем на клиент, се достапни за додавање во вашиот Основен пакет за поддршка, за времетраењето на вашиот Работен налог и исто така се претставени со „+“ во овој дел.

Поддршка за повеќе земји

Поддршката за повеќе земји нуди поддршка на повеќе локации за поддршка, како што е опишано во вашиот налог за работа (или работни налози).

## 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.

### 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 |
| <b>Доказ за концепт</b>       |       | + | + |

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

**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.

### Услуги за имплементација

| Видови на услуги за имплементација            | Пакет |   |   |
|-----------------------------------------------|-------|---|---|
|                                               | С     | А | Р |
| <b>Услуги за организациска социјализација</b> |       | + | + |

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

**Услуги за организациска социјализација:** Директно ангажирање со ресурс на Microsoft, 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 |
| <b>Проценка по барање</b>                                                        | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Програма за проценка</b>                                                      |       | + | + |
| <b>Офлајн проценка</b>                                                           |       | + | + |
| <b>Проактивно набљудување</b>                                                    |       | + | + |
| <b>Програми за проактивни операции (POP)</b>                                     |       | + | + |
| <b>Програма за проценка на ризикот и здравјето како услуга (RAP како услуга)</b> |       | + | + |

✓ - 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.

**Програмата за проценка:** Проценка 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 оценка на вашата средина, којшто може да опфати и план за санација.

**Офлајн проценка:** Автоматска проценка 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 набљудување:** Испорака на алатки за надгледување на техничките операции и препораки за нагудување 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):** Преглед спроведен со вашиот персонал на вашето планирање, дизајнот, имплементацијата или оперативните процеси според 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. Оваа услуга е достапна за испорака на лице место или за достава на далечина.

### Услуги за оптимизација

| Видови на услуги за оптимизација   | Пакет |   |   |
|------------------------------------|-------|---|---|
|                                    | С     | А | Р |
| <b>Услуги за усвојување</b>        |       |   | + |
| <b>Услуги фокусирани на развој</b> |       | + | + |
| <b>Управување со ИТ-услугите</b>   |       | + | + |
| <b>Безбедносни услуги</b>          |       | + | + |

+ - 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 услуги:** 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.

**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 |
| <b>Образовни услуги по барање</b> | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Веб-сесии</b>                  | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Предавања</b>                  |       | + | + |
| <b>Работилници</b>                |       | + | + |

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

⊕ - Дополнителна услуга која може да се купи.

**Образовни услуги по 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.

### Дополнителни проактивни услуги

| Типови на дополнителни проактивни услуги                                               | Пакет |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|
|                                                                                        | С     | А | Р |
| <b>Прилагодени проактивни услуги (услуги на одржување, оптимизација и образование)</b> |       | + | + |
| <b>Советник за технологија за поддршка</b>                                             |       |   | ✓ |
| <b>Проактивен забрзувач</b>                                                            |       | + | + |

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

**Приспособени 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.

**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.

**Проактивен забрзувач:** Услуга предводена од ресурси на Microsoft која се состои од збир на активности за да ви помогне да постигнете технички или деловен исход врз основа на целите за елиминирање на ризиците при распоредување, зголемување на достапноста или оптимизирање на перформансите на решението. Користејќи програмски пристап, ресурсот на Microsoft ќе го одреди збирот на активности потребни за ангажирање, кои може да вклучуваат, но не се ограничени на, соодветна анализа на јазот, вклучување, оптимизација, пренос на знаење, валидација на дизајн и план за имплементација.

| Друг проактивен           | Пакет |   |   |
|---------------------------|-------|---|---|
|                           | С     | А | Р |
| <b>Проактивни кредити</b> |       | + | + |

**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.

## Услуги на повик

Услугите на повик помагаат во решавањето на проблемите во вашата Microsoft средина и вообичаено се консумираат 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 |
| <b>Советодавна поддршка</b>                        | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Поддршка за разрешување проблеми</b>            | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Управување со реактивна поддршка</b>            | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Поддршка на самото место</b>                    |       | + | + |
| <b>Анализа на главната причина</b>                 |       | + | + |
| <b>Додаток за управување со реактивна поддршка</b> |       | + | + |
| <b>Проширена поддршка за итни поправки</b>         | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Услуги за поддршка на сајбер безбедност</b>     |       | + | + |

✓ - 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 прекин 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                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Стандардно деловно влијание</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови</li> <li>Потребно е внимание во рок од осум часа</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Одговор на првиот повик во текот на осум часа или помалку, во текот на работните часови<sup>1</sup></li> <li>Труд само во текот на работното време<sup>1</sup></li> <li>По барање, напор на 24x7 основа<sup>2</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Точни контактни информации за сопственикот на случајот</li> <li>Реакција во рок од 24 часа</li> <li>Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор<sup>2</sup></li> </ul> |
| <b>Критично влијание врз работата</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</li> <li>Потребно е внимание во рок од еден час</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Прв одговор на повикот по еден час или пократко</li> <li>Континуиран напор на 24x7 основа<sup>2</sup></li> </ul>                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>2</sup></li> </ul>                                                                                                                             |

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Стандардно деловно влијание</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови</li> <li>Потребно е внимание во рок од четири часа</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Прв одговор на повик во рок од четири часа или помалку, во текот на работните часови<sup>1</sup></li> <li>Труд само во текот на работното време<sup>1</sup></li> <li>По барање, напор на 24x7 основа<sup>2</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Точни контактни информации за сопственикот на случајот</li> <li>Реакција во рок од 24 часа</li> <li>Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор<sup>2</sup></li> </ul> |
| <b>Критично влијание врз работата</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</li> <li>Потребно е внимание во рок од еден час</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Прв одговор на повикот по еден час или пократко</li> <li>Управувач со критичната ситуација назначен по 1 час</li> <li>Континуиран напор на 24x7 основа<sup>2</sup></li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>2</sup></li> <li>Пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената во рок од четири работни часа</li> </ul>                       |

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 поддршката на изведбата**

| Поддршка на изведбата              | Сериозност и ситуација                                                                                                                                  | Реакција од наша страна                                                                                                                            | Реакција од ваша страна                                                                                                                                    |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Стандардно деловно влијание</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Прв одговор на повик во рок од четири часа или помалку, во текот на работните часови<sup>1</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор<sup>2</sup></li> </ul> |

| Поддршка на изведбата                 | Сериозност и ситуација                                                                                                                                                          | Реакција од наша страна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Реакција од ваша страна                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Потребно е внимание во рок од четири часа</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Труд само во текот на работното време<sup>1</sup></li> <li>• По барање, напор на 24x7 основа<sup>2</sup></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Критично влијание врз работата</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</li> <li>• Потребно е внимание во рок од 30 минути</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прв одговор на повик во рок од 30 минути или пократко</li> <li>• Управувач со критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко</li> <li>• Ресурси на вашата страница, по 24 часа, со договор со клиентите</li> <li>• Континуиран напор на 24x7 основа<sup>2</sup></li> <li>• Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамките на Microsoft до производните тимови<sup>3</sup></li> <li>• Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Соодветна комуникација со нашите високи раководни лица, на наше барање</li> <li>• Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>2</sup></li> <li>• Брз пристап и одговор</li> </ul> |

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> Не е достапно на сите локации за поддршка или за сите Microsoft технологии.

**Управување со реактивна поддршка:** Управувањето со реактивна поддршка обезбедува надзор над инцидентите за поддршка за да изврши навремено решавање и висок квалитет на испорака на поддршка. Управувањето со испорака на услуги ќе се искористи за управување со реактивна поддршка на сите барања за поддршка. Подолу се дадени услугите 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 до ресурсите на Microsoft, 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.

За продолжено покривање за неработни часови, можете да купите дополнителни часови за управување со реактивна поддршка.

**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 извршине 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.

**Додаток за управување со реактивна поддршка:** Може да изберете да купите дополнителни часови за да обезбедите управување со реактивна поддршка. Овие ресурси ќе работат далечински и ќе ја даваат услугата за време на работното време во временската зона за која е договорено во писмена форма. Оваа услуга се доставува на англиски јазик и, доколку е достапна, може да се обезбеди на вашиот говорен јазик. Оваа услуга е предмет на достапност до Microsoft ресурсите.

**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. Ке 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.

**Услуги за поддршка на сајбер безбедност:** Обезбедува специјализирана помош поврзана со сајбер-безбедноста и под реактивни и во проактивни сценарија („Компјутерска безбедност“). Овие услуги помагаат да се намали ризикот од насочени сајбер напади, подобро да се подготват за безбедносни кризни ситуации или да истражат и содржат активен безбедносен компромис. Услугите за компјутерска безбедност обезбедуваат прилагодена програма за услуги за поддршка и може да бидат достапни за дополнителен надомест дефиниран во Изложба наведена во вашиот налог за работа.

### 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:** Услугите на SDM се обезбедуваат дигитално и од назначен менаџер на сметка за успех на клиентите. 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 |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|
|                                                                          | C     | A | P |
| <b>Овозможување на организација на клиент</b>                            | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Упатство за ажурирање на Microsoft производи, услуги и безбедност</b> | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Развој и управување на програма</b>                                   | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Вклучување на Унифицирана поддршка</b>                                | ✓     | ✓ | ✓ |
| <b>Програма за успех на облак</b>                                        |       | ✓ | ✓ |
| <b>Извршно управување на односи</b>                                      |       | ✓ | ✓ |
| <b>Додаток на управувањето со испораката на услуги</b>                   |       | + | + |
| <b>Управување со испораката на услугите на самото место</b>              |       | + | + |

✓ - 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 на лице место од вашиот управник на сметката за успех на клиентот, за што може да биде дополнително наплатено 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                       |       | +              | +              |
| Управување со Azure Event         |       |                |                |
| Директен инженеринг на Office 365 |       |                |                |
| Поддршка на развивачот            |       | + <sup>1</sup> | + <sup>1</sup> |
| Поддршка за критични мисии        |       | +              | +              |

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

+<sup>1</sup> - Дополнителна услуга која може да се купи до ограничениот максимален квалитет.

#### Назначен инженеринг за поддршка

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

Кога ќе се купат во вид на часови, часовите на DSE-услуга тогаш се изведени од вкупните купени часови, како што се користат и испорачуваат.

Претходно дефинираните DSE понуди се приспособени на вашата средина и ви помагаат да го постигнете посакуваниот резултат. Овие понуди вклучуваат потребни вградени претходно дефинирани 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
- Ги документираат и споделуваат со вас 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.

### **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 инженери, 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 Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Управување со наплата и претплата, Универзално печатење, Тест база за M365, Microsoft Mesh.

Купувањето како Брз одговор е предмет на достапност на ресурсите. За детали за достапноста, консултирајте се со вашиот менаџер за успех на сметката на клиентите.

| Брз одговор                           | Сериозност и ситуација                                                                                                                                                      | Реакција од наша страна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Реакција од ваша страна                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Критично влијание врз работата</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</li> <li>Потребно е внимание во рок од 15 минути</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Прв одговор на повик во рок од 15 минути или пократко</li> <li>Континуиран напор на основа 24x7<sup>1</sup></li> <li>Пристап до искусните стручњаци на Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за cloud услуги</li> <li>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Соодветна комуникација со нашите високи раководни лица, на наше барање</li> <li>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>1</sup></li> <li>Брз пристап и одговор</li> </ul> |

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

<sup>2</sup> Услугите за решавањето на проблемот на Брзиот одговор се единствено достапни на англиски и јапонски јазик.

## Управување со Azure Event

Управување со Microsoft Azure Event („АЕМ“) обезбедува подобрена поддршка пред, за време и по критичните настани на клиентите („Event“). Критичен настан се дефинира како период на високо деловно влијание и/или врвна побарувачка за клиентот, кој бара највисоки нивоа на достапност и перформанси на услугите. Настаните мора да бидат потврдени со вашиот управител на сметката за успех на клиентите најмалку 8 недели пред настанот.

АЕМ поддржува настани што користат основни услуги на Microsoft Azure. Деталите за решението и кои услуги на Azure ги користат мора да бидат споделени со тимот на АЕМ многу пред реалниот настан, но не подоцна од тоа, како придонес за проценката.

Како дел од активностите пред настанот, тимот на АЕМ ќе:

- Проценете и запознајте се со вашето решение
- Идентификувајте ги можните проблеми и ризици што влијаат на времето и стабилноста
- Определете ги посакуваните резултати од перспектива на еластичност
- Развијте и одржувајте го планот за испорака на услуги за решението

Тимот за поддршка на АЕМ ќе обезбеди список на препорачани и потребни активности за да се отстранат сите проблеми што можат да влијаат на достапноста на решението или перформансите на Денот на настанот.

За време на настанот, тимот на АЕМ ќе биде свесен за деталите на настанот и ќе биде подготвен да ги реши проблемите што влијаат на решението.

Може да побарате Поддршка за решавање на проблеми за решението две недели пред настанот, за време на настанот и една недела по настанот\*.

| Управување со Event                   | Сериозност и ситуација                                                                                                                                                          | Реакција од наша страна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Реакција од ваша страна                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Критично влијание врз работата</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</li> <li>• Потребно е внимание во рок од 15 минути</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку и брза ескалација во рамки на Microsoft до тимовите за операции во облак за какви било услуги на Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>• Управувач со критична ситуација се доделува за 30 минути или пократко.</li> <li>• Континуиран напор на основа 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Соодветна комуникација со нашите високи раководни лица, на наше барање</li> <li>• Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>1</sup></li> <li>• Брз пристап и одговор</li> </ul> |

| Управување со Event | Сериозност и ситуација | Реакција од наша страна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Реакција од ваша страна |
|---------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                     |                        | <p>рамки на Microsoft до производните тимови</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ангажирање на инженери за поддршка кои имаат познавање за вашата конфигурација на решението. Каде што е применливо, тие инженери можат да помогнат и да го насочат процесот на управување со инциденти</li> <li>• Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</li> </ul> |                         |

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Услугите за поддршка на AEM за решавање на проблеми се достапни само на англиски јазик

\* Поддршката за решавање проблеми поднесена пред и после настанот ќе биде адресирано на сериозноста на стандардно деловно влијание

По настанот, може да побарате анализа на основна причина за инциденти од критично деловно влијание за вашето решение. Каде што е применливо, ќе дадеме препораки за тоа како проблемите можат да се спречат во иднина.

## Директен инженеринг на Office 365

**Директен инженеринг на Office 365:** Обезбедува подобрена поддршка за основните оптоварувања на вашиот производствен закупец или закупци на Microsoft Office 365 што вклучува приоритетен пристап до инженерскиот тим на Office 365. Оваа услуга ќе биде достапна за наведениот закупец или закупци, достапна е за дополнителен надомест и е дефинирана во Изложба наведена во вашиот Работен налог.

## Поддршка на развивачот

**Поддршка на развивачот:** Обезбедува подлабока проактивна поддршка заснована на знаење за облак и производи за време на животниот циклус за развој на апликацијата за развивачи на клиенти, градење, распоредување и поддршка на апликации на платформата на Microsoft.

Поддршка за програмери обезбедува сеопфатна поддршка што им овозможува на клиентите архитектура на облак, проценки на ранливост, решенија ALM/DevOps, животен циклус на развој, прегледи на кодови, перформанси и мониторинг, модернизација на апликациите, имплементација и управување со Интернет на нештата (IoT), обука и тестирање. Поддршката за програмери е достапна за дополнителен надомест.

## 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 Поддршка за повеќе земји

#### Преглед на услуги за поддршка на повеќе земји

Во соработка со услугите за унифицирана поддршка на претпријатието на Microsoft, поддршката за повеќе земји ви обезбедува поддршка на повеќе локации за поддршка, како што е опишано во работниот налог (или налозите за работа). Следува описот на структурата за поддршка на повеќе земји:

- **Домаќин:** Ова е локацијата за поддршка каде што сте склучиле договор за унифицирана поддршка на Microsoft во вашиот налог за работа. Освен ако не е наведено поинаку, ова ќе биде примарната локација на вашиот назначен менаџер на сметка за успех на клиентот.
- **По текот:** Ова е Локација за поддршка назначена во вашиот Налог за работа, каде што треба да добивате услуги за унифицирана поддршка на претпријатието на Microsoft, освен локацијата на домаќинот и вие имате право на услугите што ги купувате за таа локација.

#### Како да купите

Овој SCSD ги опишува достапните услуги за поддршка на повеќе земји. Специфичните услуги и сродната количина, доколку е применливо, ќе бидат наведени во придружниот налог за работа според локацијата за поддршка.

Услугите опишани овде може да бидат доставени до Вашата локација(ии) за поддршка назначена во Налогот за работа на домаќинот и, како што може, да бидат доделени од Домаќинот, како дел од договорот за поддршка на Microsoft за унифицирано претпријатие со следните измени:

- **Услуги за основен пакет:** Освен ако не е поинаку наведено, Услугите за основни пакети (оние означени со „✓“) ќе бидат достапни на вашите назначени места за поддршка или како што се доделени на локациите за поддршка од страна на домаќинот на налогот за работа на домаќинот.
- **Услуги на повик:** Реактивните услуги може да се обезбедат далечински на други локации освен и вклучувајќи го Домаќинот, освен како што следува:
  - **Поддршка на самото место:** Претходно купените реактивни услуги за поддршка на лице место ќе бидат достапни за Локацијата(ите) за поддршка како што е наведено во вашиот Налог за работа, освен земјите со исклучок.
    - За време на ситуацијата за поддршка на решавање на проблемот „Критично деловно влијание“ претходно купените ресурси за поддршка на лице место може да бидат испратени до назначени и неназначени локации за поддршка.
- **Управување со доставата на услугите (SDM):** Како што е наведено во вашиот Налог за работа, SDM може да биде доставен до назначените локации за поддршка на домаќинот и низводно. Достапноста на SDM услугите што се вклучени во вашиот Основен пакет ќе биде доделена од домаќинот и управувана од менаџерот на сметка за успех на клиентот домаќин. Испораката на SDM ќе биде ограничена на работното време на локацијата на домаќинот.

Може да бидат потребни дополнителни SDM услуги при купување дополнителни услуги или подобрени услуги и решенија.

- **Дополнителен SDM:** Дополнителни извори на SDM може да се купат за Локацијата(ите) за поддршка на домаќинот или низводно, како што е наведено во Работниот налог и ќе бидат доставени до назначената локација за поддршка. Предмет на достапноста на ресурсите и горенаведеното.

Достапност на опционални услуги (оние означени со „+“ во горните табели за поддршка) на следниов начин:

- **Проактивни услуги**
  - Можеби сте квалификувани за Проактивни услуги, чија количина ќе биде наведена во Налогот за работа и достапна во Локацијата за поддршка наведена во Налогот за работа, освен земјите со исклучок.
- **Услуги за одржување - Анализа на причините за коренот:** Купените услуги ќе бидат достапни за вработените во назначените локации за поддршка.
- **Советник за технологија за поддршка (STA):** Услугите STA ќе бидат достапни во Локацијата за поддршка назначена во вашиот Налог за работа, освен во земјите со исклучок и се предмет на достапност на ресурсите.
- **Подобрени услуги и решенија:** Сите подобрени услуги и решенија може да се купат за употреба или во Локациите за поддршка на домаќинот или низводно. Предмет на достапност. Може да се применат други ограничувања.
- Другите купени услуги за поддршка ќе бидат достапни во Локацијата(ите) за поддршка назначени во вашиот Работен налог.

### **Дополнителни правила и услови за поддршка за повеќе земји**

Како дополнување на овие одредби и услови наведени овде и вашиот Работен налог, нашата испорака на услуги, како што е наведено овде, се заснова на следниве предуслови и претпоставки:

- Може да им дозволиме на вработените во не-назначените локации за поддршка да учествуваат во оддалечени проактивни услуги што се купени за домаќинот или локацијата за низводна поддршка и се назначени во налогот за работа. Таквото учество ќе биде дозволено по дискреција на Microsoft.
- Проактивните кредити можат да се разменуваат само помеѓу домаќините и локациите за низводна поддршка наведени во вашиот налог за работа, освен како што е наведено. Сите размени ќе бидат завршени врз основа на тековните валути и стапки за проактивни кредити на соодветните локации за поддршка. Тековните цени може да ги обезбеди вашиот претставник на услуги за Microsoft. Секоја размена што резултира со фракциони проактивни кредити ќе се заокружи до најблиската единица. Проактивните кредити не смеат да се разменуваат во или од земји-исклучоци.
- Клиентот е единствено одговорен за сите даночни обврски што произлегуваат како резултат на дистрибуција или размена на купени услуги за поддршка помеѓу домаќинот и локацијата(ите) за низводна поддршка.
- За промените на услугите или размената извршена за време на траењето на работниот налог може да е потребен договор во писмена форма.

- **Консолидација на фактурирање:** Освен ако е наведено поинаку, ќе се издаде единствена фактура за достасаниот износ, вклучително и сите Услуги за сите локации за поддршка наведени во вашиот Работен налог. Даноците ќе се засноваат на проценка на потписникот на Microsoft и вашата локација на домаќинот. Клиентот е одговорен единствено за сите дополнителни даноци што доспеваат.
- **Исклучоци на консолидацијата на фактурирање:** Купени услуги за испорака во Република Индија, Народна Република Кина, Република Кина (Тајван), Република Кина (Хонгконг), Република Кореја, Јапонија, Нов Зеланд, Макао и Австралија (**сите земји што се исклучок**) мора да имаат посебен налог за работа со наведување на услугите што треба да се достават на таа локација за поддршка. Услугите ќе бидат фактурирани на соодветната локација за поддршка и ќе вклучуваат кој било применлив локален данок.

#### 4.5 Дополнителни одредби и услови

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

- Реактивните услуги на Основниот пакет 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.
- Реактивни услуги на Основниот пакет 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 производитите кои сте ги купиле врз основа на декларираниите записи за лиценцирање и договори и/или ИД на сметката за наплата во Додаток А од вашата нарачка за работа и се идентификувани според Условите на производот, објавени од Microsoft од време на време 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 и 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, ние користиме технологии одобрени од 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 нарочале 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](http://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.
- 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.
- Услугите може да вклучуваат испораки на услуги, совети и упатства поврзани со кодот што го поседувате вие или Microsoft, или директно обезбедување други услуги за поддршка.
- При обезбедување на Реактивни услуги, Microsoft не обезбедува код од кој било вид, освен примерок кодот.

- Клиентот ќе ја преземе целата одговорност и ризиците поврзани со спроведувањето и одржувањето на кој било код обезбеден при извршувањето на услугите за поддршка.
- 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.
- Услугите 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](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](https://aka.ms/github_dpa) ќе важат за вашата набавка на Услугите за поддршка на GitHub.
- **Политика за прифатлива употреба** - Клиентот не смее (и не е лиценциран) да ги користи услугите за испорака:
  - На начин забранет со закон, регулатива, владин налог или декрет;
  - Да ги крши правата на другите; или
  - Во која било апликација или ситуација кога употребата на испорачаните услуги може да доведе до смрт или сериозна телесна повреда на кое било лице или до сериозно физичко или еколошко оштетување, освен во согласност со делот за употреба на висок ризик подолу.

#### **Употреба на висок ризик**

**ПРЕДУПРЕДУВАЊЕ:** Современите технологии може да се користат на нови и иновативни начини, а Клиентот мора да размисли дали неговата специфична употреба на овие технологии е безбедна. Испораките за услуги не се дизајнирани или наменети за поддршка на каква било употреба во која прекин на услугата, дефект, грешка или друг неуспех на услугата што може да се испорача може да резултира со смрт или сериозна телесна повреда на кое било лице или во физичка или еколошка штета (колективно, „Употреба со висок ризик“). Соодветно на тоа, клиентот мора да ги дизајнира и имплементира испораките за услуги така што, во случај на какво било прекинување, дефект, грешка или друг дефект на испорачаните услуги, безбедноста на луѓето, имотот и околината не се намалуваат под нивото разумно, соодветно и законски, без разлика дали е тоа општо или за одредена индустрија. Употребата на доставени услуги од висок ризик од страна на клиентот е на сопствен ризик. Клиентот се согласува да го брани, обештетува и дека Microsoft не е виновен за сите или кои било штети, трошоци и надоместоци на адвокатите во врска со какви било побарувања што произлегуваат од употреба на висок ризик поврзана со испорачаните услуги, вклучувајќи ги и сите побарувања засновани на строга одговорност или дека Microsoft е несовесен при дизајнирање или обезбедување доставени услуги на клиентот во согласност со спецификациите на клиентот. Горенаведената обврска за обештетување е во прилог на која било одбранбена обврска утврдена во Договорот на клиентот и не подлежи на какво било ограничување или исклучување од одговорноста содржана во таквите договори.

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

## 4.6 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 променливите портали за поддршка.
  - Главна поддршка – до десет (10) именувани контакти.
  - Напредна поддршка – Минимум педесет (50) именувани контакти. Можеби сте прифатливи за дополнителни контакти. За детали за достапноста, консултирајте се со вашиот менаџер за успех на сметката на клиентите.
  - 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, како и подобрени решенија и 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.

© 2021 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.