

Услуги на Microsoft за претпријатија

Поддршка и советување
Опис на услуги

Септември 2022
г.

Содржина

1	За овој документ	2
2	Услуги за поддршка	3
	2.1 Како да купите	3
	2.2 Опис на услугите	4
	Проактивни услуги.....	4
	Услуги на повик	9
	Управување со испораката на услугите.....	13
	2.3 Подобрени услуги и решенија	15
	Подобрен назначен инженеринг	15
	Брз одговор на Azure.....	16
	Управување со Azure Event.....	18
	Директен пристап до инженерскиот тим на Office 365.....	23
	Поддршка на развивачот.....	23
	Поддршка за критични мисии	23
	2.4 Поддршка за повеќе земји	24
	Преглед на услуги за поддршка на повеќе земји	24
	Како да купите.....	24
	Дополнителни правила и услови за поддршка за повеќе земји	25
	2.5 Дополнителни одредби и услови	26
	2.6 Ваши одговорности	28

1 За овој документ

Описот на услугите на Microsoft за поддршка и советување на претпријатија 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 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

2.1 Како да купите

Услугите за поддршка се достапни како Основен пакет, назначен како 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 производитите и/или Онлајн услугите на Microsoft коишто се користат во вашата организација.</p> <p>Достапни како пакети за поддршка Напреден („А“) и Изведба („Р“), како што се претставени во овој дел.</p> <p>Во Основниот пакет се вклучени услугите што се претставени со „✓“ во 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	<p>Услугите за поддршка кои покриваат специфичен Microsoft производ или ИТ-систем на клиент, се</p>

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

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).

2.2 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. Испораката на локацијата може да не е достапна за сите услуги и во сите географски региони. Освен ако не се продава изречно како услуга на локацијата, испораката ќе биде далечински освен ако не се направи поинаков писмен договор и за дополнителен надоместок.

Услуги за планирање

Видови на услуги за планирање	Пакет	
	A	P
Доказ за концепт	+	+

+ - 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	
	A	P
Услуги за организациска социјализација	+	+

+ - 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	
	A	P
Проценка по барање	✓	✓
Програма за проценка	+	+
Офлајн проценка	+	+
Проактивно набљудување	+	+
Програми за проактивни операции (POP)	+	+
Програма за проценка на ризикот и здравјето како услуга (RAP како услуга)	+	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Проценка по барање: Пристап до самопослужување, онлајн автоматизирана платформа за проценка, која користи анализа на дневници, заради анализа и проценка на имплементацијата на вашата Microsoft технологија. Проценките по барање покриваат ограничени технологии. Користењето на оваа услуга за проценка бара активна Azure услуга со соодветни ограничувања на податоците, за да се овозможи користењето на услугата за проценка по барање. Microsoft може да обезбеди еднократна услуга за да овозможи поставување на услугата. Во врска со Проценката по барање и за дополнителна надокнада, достапни се Microsoft ресурс на самото место (до два дена) или одалечен Microsoft ресурс (до еден ден) за помош при анализирањето на податоците и приоритизирање на

препораките за санација, по вашиот договор за услуги. Проценките на самото место можеби нема да бидат достапни во сите географски области.

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

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

Проактивно набљудување: Испорака на алатки за надгледување на техничките операции и препораки за нагледување 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	
	A	P
Услуги за усвојување		+
Услуги фокусирани на развој	+	+
Управување со ИТ-услугите	+	+
Безбедносни услуги	+	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

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

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

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

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

Управување со ИТ 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	
	A	P
Образовни услуги по барање	✓	✓
Веб-сесии	✓	✓
Предавања	+	+

Видови на образовни услуги	Пакет	
	A	P
Работилници	+	+

✓ - 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	
	A	P
Прилагодени проактивни услуги (услуги на одржување, оптимизација и образование)	+	+
Советник за технологија за поддршка		✓
Проактивен забрзувач	+	+
Назначен инженеринг	+	+

+ - 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.

Назначен инженеринг (DE): Избрани и решенија водени од исходот, врз основа на практиките и принципите препорачани од Microsoft, кои помагаат да се забрза вашето време за да се претвори во вредност. Водечки експерт тесно ќе работи со вашиот тим за да обезбеди темелни технички упатства и да ги искористи другите експерти на Microsoft каде што е потребно, за да помогне со распоредувањето и/или оптимизацијата на вашите решенија на Microsoft. Вклучително и услугите кои се движат од процена и планирање, до усовршување и дизајн, до конфигурација и имплементација.

Друг проактивен	Пакет	
	A	P
Проактивни кредити	+	+

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 конзумираат на повик. Следните услуги на повик се вклучени по потреба за тековно поддржаните производи и онлајн услуги на Microsoft, освен ако не е поинаку наведено во вашиот Работен налог. Сета реактивна поддршка се испорачува далечински.

Видови на реактивни услуги	Пакет	
	A	P
Советодавна поддршка	✓	✓

Видови на реактивни услуги	Пакет	
	A	P
Поддршка за разрешување проблеми	✓	✓
Управување со реактивна поддршка	✓	✓
Анализа на главната причина	+	+
Додаток за управување со реактивна поддршка	+	+
Проширена поддршка за итни поправки	✓	✓

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Советодавна поддршка: Телефонска поддршка на краток рок (ограничена на шест часа или помалку) и непланирани прашања за ИТ-професионалци. Советодавната поддршка може да вклучува совети, упатства и пренос на знаење, наменети да ви помогнат во распоредувањето и примената на Microsoft технологиите, на начини кои ги избегнуваат вообичаените проблеми во поддршката и кои можат да ја намалат веројатноста за прекини во системот. Архитектурата, развојот на решенијата и сценаријата на прилагодување се надвор од опсегот на овие Советодавни услуги.

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

Дефинициите за сериозноста и проценетите времиња на првичен одговор на Microsoft се детално опишани во долунаведените табели за одговор на инциденти. Терминот „Одговор на прв повик“ е дефиниран како првичен неавтоматски контакт преку телефон или е-пошта. 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 во периодот на траење на инцидентот, доколку тоа го бара деловното влијание.

Одговор на инцидент кај напредна поддршка

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

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

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

Одговор на инцидент кај поддршката на изведбата

Поддршка на изведбата	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
Стандардно деловно влијание	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од четири часа или помалку, во текот на работните часови¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Ако се побара 24x7 напор, ќе морате да одвоите соодветни средства за одржување на 24x7 напор²

Поддршка на изведбата	Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
	<ul style="list-style-type: none"> Потребно е внимание во рок од четири часа 	<ul style="list-style-type: none"> Труд само во текот на работното време¹ По барање, напор на 24x7 основа² 	
Критично влијание врз работата	<ul style="list-style-type: none"> Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи Потребно е внимание во рок од 30 минути 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од 30 минути или пократко Ресурс за критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко Континуирано вложување напори 24x7² Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамките на Microsoft до производните тимови³ Известување до нашите високи раководни лица, по потреба 	<ul style="list-style-type: none"> Соодветна комуникација со нашите високи раководни лица, на наше барање Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7² Брз пристап и одговор

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

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

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

Управување со 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:

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.

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 зависи од достапноста на ресурсите на Microsoft.

Управување со испораката 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.

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 испораката на услуги	Пакет	
	A	P
Овозможување на организација на клиент	✓	✓

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

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

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

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

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

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 зависи од достапноста на ресурсите на Microsoft. Ако се испорачува на локацијата, важат долунаведените ограничувања.

2.3 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	
	A	P
Подобрен назначен инженеринг	+	+
Брз одговор	+	+
Управување со Azure Event	+	+
Директен инженеринг на Office 365	+	+
Поддршка на развивачот	+ ¹	+ ¹
Поддршка за критични мисии	+	+
Услуги за поддршка на сајбер безбедност	+	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

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

Подобрен назначен инженеринг

Подобрен назначен инженеринг (EDE): Приспособена услуга што испорачува темелен и тековен технички ангажман за клиентите со сложени сценарија. Оваа понуда е осмислена да одговара на потребите и резултатите на клиентите со обезбедување назначен инженер кој ќе изгради темелно познавање за околината или решенијата на клиентот и ќе ги поддржи деловните цели на клиентите, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, оптимизација на обемот на работа, усвојување или можност за поддршка.

Услугите EDE може да се купат како однапред дефинирани понуди или како блок приспособени часови коишто може да се користат за испорачување осмислени проактивни услуги.

Кога ќе се купат во вид на часови, часовите на услугата EDE потоа се намалуваат од вашите вкупни купени часови со нивното користење и испорачување.

Претходно дефинираните понуди за EDE 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 EDE се:

- Да помогнат во одржувањето темелно 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
- Да помогнат при определување на главната причина за инцидентите што се повторуваат и да обезбедат препораки за спречување понатамошни нарушувања на назначените технологии на Microsoft

Без разлика како е купен EDE, 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 услугата

- Морате да имате тековен договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft за да ги поддржите вашите услуги EDE. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft, вашата услуга EDE ќе биде прекината на истиот датум.
- Услугите EDE се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30 часот, локално стандардно време, без празници и викенди).
- Услугите EDE поддржуваат конкретни производи и технологии на Microsoft коишто сте ги избрале и сте ги навеле во работниот налог.
- Услугите EDE се испорачуваат за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка идентификувана во вашиот работен налог.

Брз одговор на Azure

Брз одговор на Azure: Брзиот одговор на Azure обезбедува забрзана реактивна поддршка за вашите услуги на облак, насочувајќи ги инцидентите на поддршката до техничките експерти и обезбедувајќи патека за ескалација до оперативните тимови на услугите за облак, по потреба.

За да ги добиете услугите за брз одговор на Azure за вашите компоненти на Microsoft Azure, морате да поднесете инцидент преку важечкиот портал за услуги за облак. Вашите барања за поддршка за решавање на проблемите ќе бидат директно пренасочени до ред за поддршка на брз одговор на Azure, којшто има персонал од назначен тим на инженери со знаење за 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 решавање на проблемот, тимот за брз одговор на Azure ја задржува примарната одговорност за инцидентите 24x7x365.

За вашите компоненти на Azure, времињата на одговор за поддршка за решавање на проблемот се наведени во табелата подолу и ги заменуваат сите очекувани времиња за одговор за поддршката за Основниот пакет. Брзиот одговор на Azure не ги покрива Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base for M365 или Microsoft Mesh.

Купувањето брз одговор на Azure е предмет на достапност на ресурсите. За детали за достапноста, ве молиме консултирајте се со вашиот управник со сметки за успех на клиентите.

Тежина и ситуација на брзиот одговор на Azure	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем:</p> <p>Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение</p> <p>Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</p> <p>Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Прв одговор на повик во рок од 15 минути или пократко</p> <p>Континуиран напор на основа 24x7¹</p> <p>Пристап до искусните стручњаци на Microsoft²</p> <p>Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за cloud услуги</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹</p> <p>Брз пристап и одговор</p>
<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критички деловен систем:</p> <p>Значителна загуба или деградација на услугите</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	

¹ Можеби ќе треба да го намалиме ангажманот од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните ресурси или одговори за да ни овозможите да продолжиме да вложуваме напори за решавање на проблемите

² Услугите за поддршка за решавање проблеми на брзиот одговор на Azure се единствено достапни на англиски и јапонски јазик.

Управување со Azure Event

Управување со Microsoft Azure Event („АЕМ“): АЕМ испорачува подобрена проактивна и реактивна поддршка за време на критичните деловни настани на клиентите.

Критичен деловен настан во опсег поддржан од оваа понуда е дефиниран како краток период на високо деловно влијание очекуван од клиентот и/или врвна побарувачка за клиентот кој бара повисоки нивоа на достапност и перформанси на услугите. Критичните деловни настани може да добијат најмногу 5 календарски дена непрекината реактивна покриеност; клиентите може да изберат да купат толку критични деловни настани колку што им се потребни за да се извршуваат последователно и да го покријат целиот период на траење на очекуваната побарувачка, ако е подолг од 5 последователни календарски дена.

Управувањето со Azure Event е предмет на достапноста на ресурсите. За податоци за достапноста, консултирајте се со вашиот управник со сметки за успешни клиенти. Поддршката нема да се испорачува освен за критични деловни настани кои се закажани однапред и потврдени на писмено најмалку 8 календарски седмици пред почетокот на настанот, освен ако Microsoft не се согласи. Microsoft може, по своја одлука, да го намали опсегот на процена пред настан, ако избере да прифати настан со пократок рок за известување.

АЕМ поддржува критични деловни настани што користат основни услуги на Microsoft Azure. Секој настан покрива едно решение на Azure; ако е потребна поддршка за повеќе решенија на Azure, тогаш клиентот мора да купи дополнителни настани. Решение на Azure е дефинирано како група претплати на Azure и ресурси на Azure кои се поврзуваат со заеднички деловен исход за да им испорачаат на клиентите производи или услуги. Microsoft ќе го оцени решението на клиентот во текот на периодот за процена пред настанот и на писмено ќе го информира клиентот за утврдените ризици.

Како дел од активностите пред настанот, Microsoft ќе:

- го процени и ќе се запознае со вашето решение
- ги идентификува можните проблеми и ризици што влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста
- изврши преглед на капацитетот и отпорноста на платформата Azure

Microsoft ќе испорача писмена документација за резултатите од неговата процена вклучувајќи и активности за надминување на можните ризици кои влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста.

За решенијата за облак на Azure, во текот на настанот, барањата за услуга за инциденти поврзани со настанот треба да се поднесат преку порталот на Microsoft Azure, вклучувајќи го АЕМ во описот на случајот.

Сериозност и ситуација

Реакција од наша страна

Реакција од ваша страна

<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем: Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Одговор на прв повик за 15 минути или помалку и брза ескалација кај Microsoft²</p> <p>Ресурс за критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко. Континуирано вложување напори 24x7¹</p> <p>Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамки на Microsoft до производните тимови</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹</p> <p>Брз пристап и одговор</p>
<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критичен деловен систем: значителна загуба или деградација на услугите</p>	<p>Ангажирање 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</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	

¹ Microsoft можеби ќе треба да го намали ангажманот од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните ресурси или одговори, за да ни овозможите да продолжиме да вложуваме напори за решавање на проблемите.

² Услугите за поддршка на АЕМ за решавање проблеми се достапни само на англиски јазик

Microsoft ќе обезбеди резиме по настанот за сите случаи отворени за време на прозорецот за реактивна поддршка и ќе се погрижи овие случаи да се решат.

За клиенти на Microsoft Cloud за малопродажба:

Управувањето со настани за клиенти на Microsoft Cloud за малопродажба испорачува подобрена проактивна и реактивна поддршка за време на критични деловни настани на клиенти на Microsoft Cloud за малопродажба.

Оваа понуда поддржува само настани за клиенти кои купиле лиценца за Microsoft Cloud за малопродажба. Оваа понуда ќе ги поддржува само следните решенија за Microsoft Cloud за малопродажба: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (во преглед – името може да подлежи на промени), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Условите за производите за наведените

решенија се објавуваат од Microsoft одвреме навреме на <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или наследна страница што ја утврдува Microsoft).

Критичен деловен настан во опсег поддржан од оваа понуда е дефиниран како краток период на високо деловно влијание очекуван од клиентот и/или врвна побарувачка за клиентот кој бара повисоки нивоа на достапност и перформанси на услугите. Критичните деловни настани може да добијат најмногу 5 календарски дена непрекината реактивна покриеност; клиентите може да изберат да купат толку критични деловни настани колку што им се потребни за да се извршуваат последователно и да го покријат целиот период на траење на очекуваната побарувачка, ако е подолг од 5 последователни календарски дена.

Понудата е предмет на достапноста на ресурсите. За податоци за достапноста, консултирајте се со вашиот управник со сметки за успешни клиенти. Поддршката нема да се испорачува освен за критични деловни настани кои се закажани однапред и потврдени на писмено најмалку 8 календарски седмици пред почетокот на настанот.

Microsoft ќе го оцени решението на клиентот во текот на периодот за процена пред настанот и на писмено ќе го информира клиентот за утврдените ризици.

Како дел од активностите пред настанот, Microsoft ќе:

- го процени и ќе се запознае со вашето решение како што е наведено погоре
- ги идентификува можните проблеми и ризици што влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста
- изврши преглед на капацитетот и отпорноста на платформата Azure
- испорача упатства за најдобрите индустриски практики од назначени технички и ресурси за оперативни испораки

Microsoft ќе испорача писмена документација за резултатите од неговата процена вклучувајќи и препорачани активности и најдобри индустриски практики за надминување на можните ризици и проблеми кои влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста.

Ако настанот вклучува решение за облак на Azure, во текот на настанот, барањата за услуга за инциденти поврзани со настанот за решенијата на Azure треба да се поднесат преку порталот на Microsoft Azure, вклучувајќи го АЕМ во описот на случајот.

Ако настанот вклучува решение за облак на D365 или M365, во текот на настанот, барањата за услуги за инциденти поврзани со настанот за овие решенија треба да се поднесат преку центарот за решенија бирајќи го производот каде што се појавил проблемот и во планот за поддршка „Настан D365“ во случај на барања поврзани со D365.

За производи Azure:

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем: Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</p> <p>Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Одговор на прв повик за 15 минути или помалку и брза ескалација кај Microsoft²</p> <p>Ресурс за критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко. Континуирано вложување напори 24x7¹</p> <p>Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамки на Microsoft до производните тимови</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹</p> <p>Брз пристап и одговор</p>
<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критичен деловен систем: значителна загуба или деградација на услугите</p>	<p>Ангажирање 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</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	

¹ Microsoft можеби ќе треба да го намали ангажманот од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните ресурси или одговори, за да ни овозможите да продолжиме да вложуваме напори за решавање на проблемите.

² Услугите за поддршка на АЕМ за решавање на проблемите се достапни само на англиски јазик

За сите други производи, одговорите на инцидентите ќе наредат по следниот редослед:

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем:</p> <p>Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение. Потребно е внимание веднаш</p>	<p>Компоненти на Azure¹ - Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку</p> <p>Сите други производи и услуги - Одговор на првиот повик за еден час или помалку</p> <p>Назначен е ресурс² за критичната ситуација</p> <p>Ресурси на вашата локација, по 24 часа, со договор со клиентите</p> <p>Континуиран ангажман 24/7³</p> <p>Брза ескалација во рамките на Microsoft до тимовите за производи</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7³</p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>
<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критичен деловен систем:</p> <p>значителна загуба или деградација на услугите</p> <p>Потребно е внимание во рок од еден час</p>	<p>Прв одговор на повикот по еден час или пократко</p> <p>Назначен е ресурс² за критичната ситуација</p> <p>Континуиран ангажман 24/7²</p>	<p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7³</p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>
<p>Сериозност В</p> <p>Умерено влијание врз работата:</p> <p>Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови</p> <p>Потребно е внимание во рок од два работни часа⁶</p>	<p>Прв одговор на повикот по два часа или пократко</p> <p>Ангажман само во текот на работното време ⁴</p>	<p>Доделување соодветни ресурси за да се израмни со ангажманот на Microsoft</p> <p>Пристап и одговор од овластено лице за контрола на промената во рок од четири работни часа</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>

Сериозност С Мало влијание врз работата:	Прв одговор на повикот по четири часа или пократко Ангажман само во текот на работното време ⁴	Прецизни информации за контактот на сопственикот каде се појавил случајот Реакција во рок од 24 часа Се поднесува по телефон или преку веб-страница
Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна

Значително функционирање со помали или без пречки во услугите
Потребно е внимание во рок од четири работни часа⁶

¹ Наведеното време на одговор за вашите компоненти на Azure не ги опфаќа Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или управување со наплатата и претплатата.

² Ресурсите за критична состојба помагаат во брзото решавање на проблемите преку ангажирање на случаи, ескалација, наоѓање ресурси и координација.

³ Можеби ќе треба да го намалиме нивото на сериозност ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе ни овозможат да продолжиме да вложуваме напори за решавање на проблемите.

⁴ Работното време е општо определено од 09:00 до 17:30 часот локално стандардно време, без празници и викенди. Работното време може малку да се разликува во вашата држава.

Директен пристап до инженерскиот тим 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 додаток наведен во вашиот работен налог.

Услуги за поддршка за сајбер безбедност: Обезбедуваат специјализирана помош поврзана со сајбер безбедноста и во реактивни и во проактивни сценарија („Услуги за сајбер 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 сајбер безбедност обезбедуваат приспособена програма за услуги за поддршка и може да бидат достапни за дополнителен надоместок дефиниран во додаток наведен во вашиот налог за работа.

2.4 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.
- **Реактивни услуги:** Реактивните услуги може да се испорачаат далечински на други локации освен и вклучувајќи го Домаќинот.
- **Управување со испораката 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(иите) 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.
- **Подобренни услуги и решенија:** Сите подобренни 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.

2.5 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 со поддршката за решавање проблеми (инциденти SA PRS 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 подобрениот назначен инженеринг (EDE) и/или квалификуваните компоненти на напредните услуги и решенија. Вашиот ресурс за управување со испораката може да ги потврди таквите вредности и надоместоци, ако е применливо. По 30 дена од датумот на почетокот на поддршката, може да ви испратиме фактура за еквивалентната вредност на било кој SAB што сте го изгубиле заради било која таква промена, како што е назначено во вашиот Работен налог. Software Assurance Benefits подлежат на условите опишани овде и Одредбите за производите, вклучувајќи го, но не ограничувајќи се на Додаток Б од Одредбите за производите. Дополнителни детали се достапни и на www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, како што се промени во придобивките од Problem Resolution Support, кои ќе се применуваат од февруари 2023 година и ќе влијаат на прифатливоста на основниот пакет или прифатливите компоненти од вашиот договор за поддршка, што може да доведе до прилагодувања на соодветната вредност на инцидентите.
- Сите дополнителни услуги можеби не се достапни во вашата држава. Ве молиме контактирајте го вашиот ресурс за испорака на услуги, заради детали.
- 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 вашиот работен налог, Изјавата за заштита на личните податоци на GitHub достапна на https://aka.ms/github_privacy и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог кои се наоѓаат на https://aka.ms/github_dpa ќе важат за вашата набавка на Услугите за поддршка на GitHub.
- Може да се предвидат и дополнителни предуслови и претпоставки во соодветни спогодби.

2.6 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.

© 2022 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.