

Serviciile Microsoft Enterprise

Descrierea Serviciilor
de Asistență și Consultanță

iulie 2021

Cuprins

1	Despre acest document	2
2	Serviciile profesionale Microsoft.....	3
	2.1 Serviciile de planificare	3
	2.2 Serviciile de implementare	3
	2.3 Serviciile de întreținere	3
	2.4 Serviciile de optimizare	3
	2.5 Serviciile educaționale	3
3	Serviciile de consultanță	4
	3.1 Modalitate de achiziționare	4
	3.2 Servicii de consultanță particularizate	4
	3.3 Servicii de consultanță achiziționate ca pachet	5
	3.4 Descrierea Serviciilor	5
	3.4.1 Serviciile de planificare.....	5
	3.4.2 Serviciile de implementare	7
	3.4.3 Serviciile de optimizare.....	7
	3.5 Exonerări de răspundere și limitări	8
	3.6 Responsabilitățile dvs	8
4	Servicii de asistență	9
	4.1 Modalitatea de achiziționare	9
	4.2 Descrierea serviciilor	10
	4.2.1 Servicii proactive.....	10
	4.2.2 Servicii reactive.....	14
	4.2.3 Managementul furnizării serviciilor.....	19
	4.3 Serviciile și soluțiile extinse	21
	4.3.1 Asistența tehnică desemnată.....	21
	4.3.2 Răspunsul Rapid	22
	4.3.3 Asistența pentru Dezvoltatori.....	23
	4.3.4 Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice.....	24
	4.4 Termeni și condiții suplimentare	24
	4.5 Responsabilitățile dvs	27

1 Despre acest document

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

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

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

2 Serviciile profesionale Microsoft

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

2.1 Serviciile de planificare

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

2.2 Serviciile de implementare

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

2.3 Serviciile de întreținere

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

2.4 Serviciile de optimizare

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

2.5 Serviciile educaționale

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

3 Serviciile de consultanță

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

3.1 Modalitate de achiziționare

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

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

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

3.2 Servicii de consultanță particularizate

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

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

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

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

Date și Inteligență Artificială (AI) - Valuta strategică a companiilor moderne o reprezintă capacitatea de a converti datele în inteligență artificială care determină avantajul competitiv. Soluțiile Microsoft de Informații despre Afaceri ajută dezvoltatorii și organizațiile să se concentreze pe AI printr-o supraveghere completă a soluțiilor de proiectare, de implementare și de asistență pentru companii și organizații informatice care deblochează informații pe date folosind produse care includ Azure Database Power BI, Office și SQL Server.

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

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

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

Ofertele noastre de servicii de consultanță pentru Dispozitive și Mobilitate le permit companiilor și responsabililor IT să dezvolte și să implementeze strategii de gestionare a dispozitivelor și a mobilității la nivelul companiei, care facilitează conexiunile mai profunde și mai bogate cu angajații și clienții. Serviciile Datacenter și Infrastructura Cloud includ, de asemenea, tehnologii, persoane și procese pentru a ajuta serviciile informatice să transforme centrele de date în bunuri strategice pentru companie, adaptate la nevoile lor comerciale specifice. Împreună cu

serviciile de Securitate și Identitate, oferim strategii și soluții care ajută la protejarea infrastructurii IT, aplicațiilor și datelor împotriva amenințărilor interne și externe.

3.3 Servicii de consultanță achiziționate ca pachet

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

3.4 Descrierea Serviciilor

3.4.1 Serviciile de planificare

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Serviciile de implementare

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

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

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

3.4.3 Serviciile de optimizare

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

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

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

3.5 Exonerări de răspundere și limitări

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

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

3.6 Responsabilitățile dvs

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

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

4 Servicii de asistență

Serviciile de Asistență Unificată Microsoft (serviciile de asistență) reprezintă un set de servicii complete de asistență pentru companie care contribuie la accelerația călătoriei către cloud, costurilor, optimizarea soluțiilor IT și utilizarea tehnologiei pentru a realiza noi oportunități comerciale în toate etapele ciclului de viață informatic. Serviciile de asistență includ:

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

4.1 Modalitatea de achiziționare

Serviciile de asistență sunt disponibile sub forma unui Pachet de bază, denumit Asistență de bază, Asistență avansată și Asistență privind performanța sau sub forma unor servicii suplimentare sau servicii îmbunătățite și soluții disponibile pentru achiziție în baza unui contract privind Pachetul de bază existent specificat în Ordinul de lucru pentru Serviciile Enterprise, în modul descris mai jos.

Articol	Descriere
Pachet de bază	<p>O combinație de servicii proactive, reactive și de management al furnizării care oferă asistență pentru produsele Microsoft și/sau Serviciile Online utilizate de organizația dvs. Disponibile sub forma unor pachete de Asistență de Bază („C”), Asistență Avansată („A”) și Asistență privind Performanța („P”) astfel cum sunt prezentate în cadrul acestei secțiuni.</p> <p>Serviciile incluse în Pachetul de bază sunt identificate prin intermediul simbolului „✓” în cadrul acestei secțiuni.</p> <p>În funcție de Pachetul dvs. de Bază, puteți fi eligibil(ă) și pentru anumite Servicii Proactive incluse, care vor fi specificate în Ordinul dvs. de lucru. Vom colabora cu dvs. pentru a identifica aceste servicii înainte de începerea derulării contractului sau în cadrul planificării furnizării serviciilor dvs.</p>
Serviciile suplimentare	Serviciile suplimentare de asistență sunt disponibile pentru a fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază pe durata Ordinului dvs. de lucru și sunt indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.
Serviciile și soluțiile extinse	Serviciile de asistență, care acoperă un anumit produs Microsoft sau un sistem informatic al unui client, sunt

disponibile pentru a fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază de asistență pe durata Ordinului dvs. de lucru și sunt, de asemenea, indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.

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

4.2 Descrierea serviciilor

În această secțiune sunt descrise articolele combinate pentru a alcătui pachetul de servicii de asistență. De asemenea, sunt enumerate serviciile care pot fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază sau pe Durata contractului.

4.2.1 Servicii proactive

Serviciile proactive contribuie la prevenirea apariției problemelor în mediul Microsoft și vor fi programate pentru a se asigura disponibilitatea și furnizarea resurselor pe durata Ordinului de lucru aplicabil. Serviciile proactive care urmează sunt disponibile astfel cum sunt identificate mai jos sau detaliate în Ordinul dvs. de lucru.

Serviciile de planificare

Tipuri de Servicii de planificare	Pachet		
	C	A	P
Dovada Conceptului		+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

Serviciile de implementare

Tipuri de Servicii de implementare	Pachet		
	C	A	P
Serviciile de integrare		+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

Serviciile de întreținere

Tipurile de Servicii de întreținere	Pachet		
	C	A	P
Evaluare la cerere	✓	✓	✓
Program de evaluare		+	+
Evaluare offline		+	+
Monitorizare proactivă		+	+
Programe operaționale proactive (POP)		+	+
Programul de evaluare a riscurilor și a stării de funcționare furnizat ca Serviciu (RAP ca Serviciu)		+	+

✓ - Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

⇒ **Evaluarea la cerere:** Acces la un serviciu cu utilizare autonomă, platformă online de evaluare automată care utilizează analizele jurnalelor pentru a analiza și evalua implementarea tehnologiei dvs. Microsoft. Evaluările la cerere acoperă tehnologii limitate. Utilizarea acestui serviciu de evaluare necesită un serviciu Azure activ cu limite de date adecvate pentru a activa utilizarea serviciului de evaluare la cerere. Microsoft poate furniza un serviciu de asistență unică pentru a permite configurarea inițială a serviciului.. În legătură cu Evaluarea la cerere și în schimbul unei taxe suplimentare, sunt disponibile o resursă Microsoft care va efectua o vizită la sediu (timp de până la două zile) sau o resursă Microsoft care va furniza servicii la distanță (timp de o zi) pentru a vă ajuta să analizați datele și să clasificați recomandările de remediere în ordinea priorității în conformitate cu contractul dvs. de prestare de servicii. Este posibil ca Evaluările la sediu să nu fie disponibile în toate regiunile.

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

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

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

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

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

🔗 **Programul de evaluare a riscurilor și stării de funcționare furnizat ca Serviciu (RAP ca Serviciu):** O evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft, cu date culese de la distanță. Microsoft analizează datele culese pentru a crea un raport privind constatările și recomandările noastre de remediere. Acest serviciu este disponibil pentru livrarea în site sau la distanță.

Serviciile de optimizare

Tipurile de Servicii de optimizare	Pachet		
	C	A	P
Serviciile de adoptare			+
Serviciile axate pe dezvoltare		+	+
Managementul serviciilor informatice		+	+
Serviciile de securitate		+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

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

🔗 **Informații despre servicii pentru dezvoltatori:** O evaluare anuală a practicilor dvs. de dezvoltare a aplicațiilor care ajută clienții oferindu-le îndrumări privind practicile recomandate pentru dezvoltarea aplicațiilor și soluțiilor pe platformele Microsoft.

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

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

program particularizat de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o anexă și menționate în Ordinul dvs. de lucru.

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

Servicii de instruire

Tipuri de Servicii de instruire	Pachet		
	C	A	P
Instruire la cerere	✓	✓	✓
Difuzări pe internet	✓	✓	✓
Seminarii		+	+
Întâlniri de lucru		+	+

✓ - *Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.*

⊕ - *Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.*

🔗 **Instruire la cerere:** Acces la o colecție de materiale de instruire online și laboratoare online din cadrul unei platforme digitale, care este o bibliotecă a întâlnirilor de lucru dezvoltate de Microsoft.

🔗 **Difuzări pe internet:** Acces la sesiuni de instruire Microsoft în timp real, care abordează o gamă largă de subiecte legate de serviciile de asistență și tehnologiile Microsoft, susținute la distanță, online.

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

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

Servicii suplimentare proactive

Tipuri de servicii suplimentare proactive	Pachet		
	C	A	P
Serviciile Proactive Particularizate (Servicii de întreținere, optimizare și instruire)		+	+
Consultant în materie de tehnologie de asistență			✓

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

🔗 **Serviciile Proactive Particularizate:** Un angajament stabilit cu resursele Microsoft pentru furnizarea serviciilor conform instrucțiunilor clientului, în mod direct sau online, care nu sunt în alt mod descrise în acest document. Aceste angajamente includ tipurile de Servicii de întreținere, optimizare și instruire.

🔗 **Consultant asistență tehnologie (STA):** Un serviciu personalizat ce furnizează o evaluare a tehnologiei susținând obiectivele de afaceri ale clientului inclusiv, dar fără a se limita la, optimizarea volumului de lucru, adoptare sau compatibilitate, furnizate de o resursă Microsoft. This service may include a plan and technical guidance tailored to customer environment and business goals.

Alte proactive			
	C	A	P
Credite Proactive		+	+

🔗 **Credite Proactive:** Valoarea serviciilor care pot fi schimbate, reprezentată de credite în Ordinul dvs. de lucru. Creditele proactive pot fi schimbate ulterior sau utilizate pentru unul sau mai multe servicii suplimentare definite în modul descris în acest document și la tarifele actuale stabilite de reprezentantul pentru Serviciile Microsoft. După selectarea serviciului suplimentar disponibil, vom scădea valoarea aceluși serviciu din soldul dvs. creditor, rotunjită la cea mai apropiată unitate.

4.2.2 Servicii reactive

Serviciile reactive ajută la rezolvarea problemelor în mediul Microsoft și sunt, de obicei, prestate la cerere. Următoarele servicii reactive sunt incluse după caz pentru produsele Microsoft care beneficiază de asistență în prezent și serviciile online, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Ordinul dvs. de lucru.

Tipurile de servicii reactive	Pachet		
	C	A	P
Asistență pentru Consultanță	✓	✓	✓
Asistență pentru Rezolvarea Problemelor	✓	✓	✓
Asistență gestionare reactivă	✓	✓	✓

Tipurile de servicii reactive	Pachet		
	C	A	P
Asistența prelungită pentru remedieri rapide		✓	✓
Asistență la sediu		+	+
Analiza cauzei primare		+	+
program de completare asistență reactivă gestionare		+	+
Servicii de asistență pentru securitate cibernetică		+	+

✓ - Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

☞ **Asistență pentru Consultanță:** asistență prin telefon pe termen scurt (limitată la șase ore sau mai puțin) pentru probleme neprevăzute pentru experții IT. Asistența pentru consultanță poate include consiliere, îndrumare și transferul de cunoștințe cu scopul de a vă ajuta să implementați tehnologiile Microsoft, astfel încât să evitați apariția problemelor obișnuite care necesită asistență și care reduc probabilitatea întreruperii sistemului. Scenariile de arhitectură, dezvoltare și personalizare a soluțiilor nu fac parte din obiectul acestor Servicii de Consultanță.

☞ **Asistență pentru rezolvarea problemelor:** Această asistență în cazul problemelor cu simptome specifice întâlnite la utilizarea produselor Microsoft include depanarea unei probleme specifice, a unui mesaj de eroare sau a unei funcții care nu este optimă în modul prevăzut pentru produsele Microsoft. Se poate solicita asistență prin comunicarea incidentelor la telefon sau pe internet. Solicitățile de asistență pentru servicii și produse, care nu sunt acoperite de portalul aplicabil de asistență pentru servicii online, sunt gestionate din cadrul portalului pentru Servicii online Microsoft.

Nivelul de severitate și timpii inițiali de răspuns estimați din partea Microsoft sunt prezentați în tabelele Răspuns la incidente de mai jos.

La solicitarea dvs., putem lucra cu furnizori terță parte de tehnologie pentru a ajuta la rezolvarea problemelor complexe de interoperabilitate între produsele mai multor distribuitori; cu toate acestea, furnizorilor terță parte le revine responsabilitatea de a asigura serviciile de asistență pentru produsele lor.

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

Răspunsul la incidente în cadrul Asistenței de bază

Asistență de bază	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Impact standard asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase Necesită atenție în interval de opt ore 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel de opt ore sau mai puțin în timpul programului de lucru¹ Demers doar în timpul programului de lucru¹ La cerere, intervenție 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Dacă ați solicitat intervenția 24x7, veți aloca resursele adecvate pentru a susține intervenția 24x7²
Impact critic asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în interval de o oră 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin Intervenție continuă 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7²

¹ Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30 conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

² Este posibil să nu oferim o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să desfășurăm intervenții continue de rezolvare a problemei.

Răspunsul la incidente privind Asistența avansată

Asistență avansată	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Impact standard asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de patru ore sau mai puțin în timpul programului de lucru¹ Demers doar în timpul programului de lucru¹ La cerere, intervenție 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Dacă ați solicitat intervenția 24x7, veți aloca resursele adecvate pentru a susține intervenția 24x7²

Asistență avansată	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
	<ul style="list-style-type: none"> Necesită atenție în interval de patru ore 		
Impact critic asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în interval de o oră 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin Resursă pentru situații critice alocată după 1 oră Intervenție continuă 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7² Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor în interval de patru ore lucrătoare

¹ Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30 conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

² Este posibil să nu oferim o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

Răspunsul la incidente în cadrul Asistenței privind performanța

Asistență privind performanța	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Impact standard asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase Necesită atenție în interval de patru ore 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de patru ore sau mai puțin în timpul programului de lucru¹ Demers doar în timpul programului de lucru¹ La cerere, intervenție 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Dacă ați solicitat intervenția 24x7, veți aloca resursele adecvate pentru a susține intervenția 24x7²
Impact critic asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în decurs de 30 de minute sau mai puțin Resursă pentru situații critice 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicare adecvată cu directorii noștri executivi, conform solicitărilor noastre Alocarea resurselor adecvate pentru a

Asistență privind performanța	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
	<ul style="list-style-type: none"> Necesită atenție în decurs de 30 de minute 	<p>alocată în decurs de 30 de minute sau mai puțin</p> <ul style="list-style-type: none"> Resurse la sediul dvs., după 24 de ore, în baza contractului încheiat cu clientul Intervenție continuă 24x7² Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs³ Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări 	<p>susține efortul continuu 24x7²</p> <ul style="list-style-type: none"> Acces și răspuns rapide

¹ Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30 conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

² Este posibil să nu oferim o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei

³ Nu este disponibil în toate locațiile de primire a serviciilor de asistență sau pentru toate tehnologiile Microsoft.

Asistență gestionare reactivă: Asistența pentru gestionare reactivă efectuează supervizarea incidentelor care necesită asistență pentru a asigura rezolvarea promptă a acestora și calitatea înaltă a serviciilor de asistență oferite. Serviciul de livrare pentru gestionare va fi utilizat pentru asistența pentru gestionare reactivă a tuturor solicitărilor de asistență. Vă prezentăm în continuare serviciile furnizate pentru asistența aferentă Pachetului de bază corespunzător:

Asistență de bază: Pentru incidentele cu nivel de severitate impact standard și critic asupra activității, serviciul este disponibil la cererea clientului în timpul programului de lucru, în resurse grupate de furnizare a serviciilor. De asemenea, aceste resurse pot furniza actualizări privind redirecționarea solicitărilor de asistență, când se solicită acest lucru.

Asistență avansată și Asistență privind performanța: Conform tabelelor pentru răspunsul la incidente de mai sus, entru incidentele cu nivel de severitate impact standard, serviciul este

disponibil la cererea clientului în timpul programului de lucru, în resurse Microsoft care pot asigura actualizări privind redirectionarea solicitărilor de asistență, când se solicită acest lucru. Pentru incidentele cu nivel de severitate impact critic asupra activității, se inițiază automat un proces optimizat pentru Asistența Avansată și de Performanță. Resursa alocată Microsoft este responsabilă de asigurarea evoluției tehnice continue oferind actualizări privind starea respectivă și un plan de acțiune.

Pentru ore suplimentare în afara programului de lucru puteți achiziționa ore de asistență pentru gestionare reactivă suplimentare.

4.2.3 Managementul furnizării serviciilor

Managementul furnizării serviciilor (SDM) este inclus în serviciile de asistență care vă sunt oferite, cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul document sau în Ordinul dvs. de lucru și este stabilit de serviciile de asistență incluse în Pachetul de bază pe care le achiziționați. Servicii suplimentare de management al furnizării vor fi adăugate la achiziția unor servicii suplimentare sau a serviciilor și soluțiilor extinse.

Asistență de bază: Serviciile SDM sunt furnizate digital sau dintr-o echipă grupată de specialiști.

Asistență avansată și Asistență privind performanța: Serviciile SDM sunt furnizate digital și de către un manager de cont al clientului de succes alocat. Această resursă stabilită poate să își desfășoare activitatea la distanță sau la sediu, la locația dvs.

Detalii despre domeniul Managementul furnizării serviciilor

Următoarele servicii SDM sunt disponibile astfel cum s-a prevăzut în Pachetul de bază:

Tipuri de servicii de management al furnizării serviciilor	Pachet		
	C	A	P
Activarea organizației clientului	✓	✓	✓
Îndrumări privind produsele, serviciile și actualizările de securitate Microsoft	✓	✓	✓
Dezvoltarea și gestionarea programelor	✓	✓	✓
Înscriere pentru asistență unificată	✓	✓	✓
Programul succesului înregistrat de cloud		✓	✓
Gestionarea relațiilor cu conducerea		✓	✓
Modul Managementul furnizării serviciilor		+	+
Managementul furnizării serviciilor la sediu		+	+

✓ - Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

Activarea organizației clientului: Îndrumare și informații furnizate Administratorului serviciilor de asistență numit de dvs. cu privire la modul de gestionare a utilizării serviciilor de asistență unificată și pregătirea dvs. pentru utilizarea serviciilor digitale și reactive de asistență unificată.

Îndrumările privind produsele, serviciile și actualizările de securitate Microsoft: Informații împărtășite cu dvs. despre funcții și modificări importante despre produse și servicii care urmează să fie introduse pe piață, precum și buletine de securitate pentru tehnologiile Microsoft.

Dezvoltarea și gestionarea programelor: Activități concepute pentru planificarea, propunerea și gestionarea serviciilor din programul dvs. de asistență, la nivelul organizației dvs., pentru a vă ajuta să obțineți o valoare mai mare din investițiile în tehnologia și serviciile Microsoft.

Asistență de bază: Serviciile pot fi recomandate de Microsoft pentru a utiliza capacitățile incluse în asistența privind Pachetul dvs. de bază și pentru a identifica, planifica și facilita achiziția serviciilor suplimentare, în funcție de solicitări.

Asistență avansată și Asistență privind performanța: Microsoft poate recomanda o serie variată de servicii menite să vă ajute să obțineți principalele rezultate de afaceri și tehnologie, valorificând capacitățile incluse în asistența privind Pachetul dumneavoastră de bază, precum și servicii suplimentare, pe care le puteți achiziționa.

Înscriere pentru asistență unificată: Activități pentru a vă susține inițierea în Asistența unificată, inclusiv introducerea și promovarea capacităților de autoservire pe portalul de asistență online, cu obiectivul asigurării utilizării la timp a serviciilor dumneavoastră de Asistență unificată.

Programul succesului înregistrat de cloud: Servicii de planificare și livrare pentru a vă ajuta să obțineți rezultate specifice în serviciile cloud pentru a accelera implementarea, adoptarea și valorificarea tehnologiilor Microsoft Cloud.

Gestionarea relațiilor cu conducerea: Un set de activități pentru a se asigura că echipa de Asistență Microsoft este în conformitate cu prioritățile strategice ale organizației dumneavoastră și implicată cu principalii factori de decizie în afaceri și tehnologie.

➤ **Modul Managementul furnizării serviciilor:** Puteți alege să achiziționați resurse SDM particularizate suplimentare care să furnizeze servicii de management al furnizării serviciilor, oferite într-un obiect de lucru prestabilit, care nu sunt detaliate în mod explicit în acest document. Aceste resurse vor funcționa la distanță sau la sediu, la locația dvs. De asemenea, acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft.

➤ **Managementul furnizării serviciilor la sediu:** Puteți solicita vizite la sediu de la managerul de cont al clientului de succes, ceea ce poate genera costuri suplimentare pentru fiecare vizită. Acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft.

4.3 Serviciile și soluțiile extinse

În afară de serviciile furnizate ca parte din Pachetul de Bază sau ca servicii suplimentare, pot fi achiziționate următoarele servicii și soluții extinse opționale. Serviciile și soluțiile extinse sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o Anexă la Ordinul dvs. de lucru.

Serviciu	Pachet		
	C	A	P
Asistența tehnică desemnată		+	+
Răspunsul Rapid		+	+
Asistența Avansată pentru Dezvoltatori		+ ¹	+ ¹
Asistența privind Performanța pentru Dezvoltatori			+
Asistență pentru Misiuni Critice		+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

+¹ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat cu un număr maxim limitat de ore.

4.3.1 Asistența tehnică desemnată

🔗 **Asistența Tehnică Desemnată (DSE):** Serviciile ATD pot fi achiziționate ca oferte predefinite sau ca bloc de ore particularizate care pot fi folosite pentru furnizarea de servicii proactive stabilite.

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

Ofertele DSE predefinite sunt adaptate la mediul dvs. și vă ajută să obțineți rezultatul dorit. Aceste oferte includ serviciile proactive integrate predefinite.

Serviciile DSE se concentrează pe următoarele domenii:

- sprijin pentru cunoașterea foarte bună a cerințelor dvs. de afaceri actuale și viitoare și configurarea mediului dvs. de tehnologie a informației pentru optimizarea performanțelor
- Documentați sau partajați recomandările de utilizare a serviciilor de asistență - livrabilelor conexe (cum ar fi, studiile de suportabilitate, verificările stării de funcționare, întâlnirile de lucru și programele de evaluare a riscurilor)
- sprijin pentru ca activitățile dvs. de distribuție și operaționale să fie consecvente cu implementarea planificată și actuală a tehnologiilor Microsoft
- îmbunătățirea abilităților tehnice și operaționale ale personalului dvs. IT
- dezvoltarea și implementarea strategiilor menite să contribuie la prevenirea incidentelor viitoare și la creșterea disponibilității sistemului în ceea ce privește tehnologiile dvs. Microsoft care beneficiază de asistență

- sprijin pentru stabilirea cauzei primare a incidentelor recurente și pentru furnizarea de recomandări cu scopul de a preveni defectarea ulterioară a tehnologiilor Microsoft desemnate

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

Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor

- Trebuie să dețineți un contract curent pentru serviciile Microsoft Unified Support pentru a oferi asistență serviciilor DSE (Asistență tehnică). În cazul în care contractul dvs. pentru Servicii de Asistență Unificată Microsoft a expirat sau a încetat, serviciul DSE va înceta la aceeași dată.
- Serviciile DSE sunt disponibile în timpul programului normal de lucru (între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână).
- Serviciile DSE se aplică produselor și tehnologiilor specifice Microsoft selectate de dvs. și incluse în Ordinul dvs. de lucru.
- Serviciile DSE sunt asigurate pentru o singură locație de asistență din locația desemnată pentru a primi servicii de asistență în Ordinul de lucru.

4.3.2 Răspunsul Rapid

⇒ **Răspunsul Rapid:** Răspunsul Rapid asigură servicii de asistență reactivă accelerată pentru serviciile dvs. cloud prin repartizarea incidentelor privind asistența către experții tehnici și prin crearea unei serii de acțiuni de redirectionare a solicitărilor de asistență către echipele responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud, în funcție de solicitări.

Pentru a beneficia de serviciile de Răspuns Rapid pentru componentele dvs. Microsoft Azure, trebuie să comunicați un incident utilizând portalul aplicabil de servicii cloud. Solicitățile dvs. de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor vor fi repartizate direct unei cozi de așteptare pentru asistența prin Răspuns Rapid, de care este responsabilă o echipă desemnată de ingineri cu experiență în domeniul serviciilor cloud. Pentru ca această echipă să aibă cunoștințele de bază despre implementarea dvs., trebuie să furnizați documentație pentru implementarea de bază Azure și topologia bazei de date, precum și planuri de scalare și echilibrare a sarcinilor, dacă este posibil. Deși pentru soluționare incidentele pot necesita resurse din cadrul profesioniștilor în acordarea serviciilor de asistență standard pentru produse, echipa de Răspuns Rapid are responsabilitatea principală pentru incidentele 24x7x365.

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

Răspunsul rapid pentru achiziție este subiect disponibilităților resurselor. Vă rugăm să vă consultați managerul de cont al clientului de succes pentru detalii privind disponibilitatea.

Răspunsul Rapid	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Impact critic asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în decurs de 15 minute 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin Intervenție continuă 24x7¹ Acces la specialiști Microsoft cu experiență² Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicare adecvată cu directorii noștri executivi, conform solicitărilor noastre Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹ Acces și răspuns rapide

¹ Este posibil să nu vă putem oferi o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei

² Serviciile de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor prin Răspuns Rapid sunt disponibile doar în limba engleză.

4.3.3 Asistența pentru Dezvoltatori

Asistența pentru dezvoltatori asigură asistență tehnică pe termen lung în funcție de cunoștințe aprofundate tehnice și în domeniul serviciilor cloud în toate etapele ciclului de viață al dezvoltării aplicațiilor pentru dezvoltatorii clienți care creează, implementează și asigură asistență pentru aplicații pe platformele Microsoft.

Managerul de dezvoltare a aplicațiilor (ADM) este persoana principală de contact și se concentrează asupra acordării de consultanță strategică privind metodologiile de dezvoltare și testare și problemele de dezvoltare întâlnite în cursul utilizării produselor Microsoft. ADM creează o interfață cu mai multe resurse Microsoft privind cerințele clientului.

Pot fi achiziționate următoarele soluții pentru dezvoltatori, care sunt prevăzute în contractul dvs. de asistență:

🔗 Asistența Avansată pentru Dezvoltatori

Disponibilă pentru Asistența Avansată sau Asistența privind Performanța, Asistența Avansată pentru Dezvoltatori oferă soluții care vizează anumite cerințe de dezvoltare a aplicațiilor, inclusiv modernizarea aplicațiilor, evaluările privind Internetul obiectelor (IoT), soluțiile ALM/DevOps, instruire și testare. Este

nivelul recomandat de asistență pentru clienții care necesită asistență specializată în materie de dezvoltare, în diferite domenii sau cu privire la diferite subiecte care vizează ciclul de viață al dezvoltării.

Angajamentul minim constă în 320 de ore ADM (Application Developer Manager - Manager de dezvoltare a aplicațiilor). Angajamentele cu importanță mai mică, particularizate pot fi stabilite pe baza unei cereri speciale. Asistența avansată pentru dezvoltatori are o durată maximă de 800 ore ADM.

🔗 **Asistență privind Performanța pentru Dezvoltatori**

Disponibilă pentru Asistența privind performanța, Asistența privind performanța pentru dezvoltatori oferă asistență completă în toate etapele ciclului de viață al dezvoltării aplicațiilor, furnizându-le clienților arhitectură cloud, evaluări privind vulnerabilitățile, soluții ALM/DevOps, ciclul de viață de dezvoltare a securității, analize ale codurilor, performanță și monitorizare, modernizarea aplicațiilor, implementarea și gestionarea Internetului obiectelor (IoT), instruire și testare. Este nivelul recomandat de asistență pentru clienții care necesită asistență completă în materie de dezvoltare pentru medii esențiale pentru desfășurarea activității, precum și pentru medii de dezvoltare complexe.

Asistența privind Performanța pentru Dezvoltatori prevede un angajament minim de 800 de ore ADM. Angajamentele cu importanță mai mică, particularizate pot fi stabilite pe baza unei cereri speciale.

4.3.4 Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice

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

4.4 Termeni și condiții suplimentare

Serviciile de Asistență Unificată Microsoft vor fi furnizate ținându-se cont de următoarele cerințe preliminare și premise.

- Pachetul de servicii reactive de bază vor fi furnizate de la distanță la locațiile persoanelor dvs. de contact desemnate pentru asistență. Toate celelalte servicii vor fi furnizate de la distanță la locațiile dvs. desemnate sau specificate în Ordinul de lucru, cu excepția cazului în care se prevede altfel în scris.
- Pachetul de servicii reactive de bază vor fi furnizate în limba engleză și, dacă sunt disponibile, pot fi furnizate în limba dvs. vorbită. Toate celelalte servicii vor fi furnizate în limba vorbită la locația Microsoft de furnizare a serviciilor sau în limba engleză, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris.
- Oferim asistență pentru toate versiunile produselor software și Servicii Online Microsoft lansate pe piață și în general disponibile, pe care le-ați achiziționat pe baza înscrierilor de licențiere declarate și acordurilor și/sau ID-ul contului de facturare în anexa A a Comenzii de lucru și care sunt menționate în Termenii privind Produsele, publicați periodic de Microsoft la adresa <http://microsoft.com/licensing/contracts> (sau pe un site succesori identificat de Microsoft), cu excepția cazului în care se prevede altfel într-un Ordin de lucru, o Anexă la această Descriere a Serviciilor de Asistență și Consultanță sau cu excepția excluderii specifice pe portalul dvs. de asistență online la adresa <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Dacă nu se prevede altfel într-o anexă atașată, nu se acordă asistență pentru produsele pre-lansare sau beta.

- Toate serviciile, inclusiv serviciile suplimentare achiziționate ca parte a unui Ordin de lucru de asistență sau pe durata acestuia, se vor pierde dacă nu sunt utilizate pe durata acestuia.
- Programarea serviciilor depinde de disponibilitatea resurselor; întâlnirile de lucru pot fi anulate dacă nu se atinge pragul minim de înregistrări.
- La solicitarea dvs., putem să accesăm sistemul dvs. prin conectare la distanță pentru a analiza problemele. Personalul nostru va accesa doar sistemele autorizate de dvs. Pentru a beneficia de asistența la distanță, trebuie să ne asigurați accesul corespunzător și echipamentele necesare.
- Pentru anumite servicii, poate fi necesar să stocăm, să procesăm și să accesăm datele clientului. În aceste cazuri, vom utiliza tehnologiile aprobate de Microsoft, care respectă politicile și procesele noastre privind protecția datelor cu caracter personal. Dacă ne solicitați să utilizăm tehnologii neaprobate de Microsoft, înțelegeți și sunteți de acord că veți fi singura parte responsabilă pentru integritatea și securitatea datelor dvs. și că Microsoft nu își va asuma nicio răspundere legată de utilizarea tehnologiilor neaprobate de Microsoft.
- Dacă solicitați anularea unui serviciu deja programat, Microsoft poate să deducă o taxă de anulare de până la 100% din prețul serviciului, dacă anularea sau reprogramarea s-a efectuat cu mai puțin de 14 de zile înainte de prima zi a furnizării serviciului.
- Când achiziționați servicii suplimentare, putem solicita managementul de furnizare a serviciilor pentru a facilita furnizarea acestora.
- Dacă ați comandat un tip de serviciu și doriți să îl schimbați cu un alt tip de serviciu, puteți aplica valoarea echivalentă la serviciul alternativ, care este disponibil în cadrul Pachetului dvs. de Bază, după caz și dacă ați convenit acest lucru cu resursa dvs. de furnizare a serviciilor.
- Incidentele privind Asistența în Rezolvarea Problemelor legate de Beneficiile Asigurării Software-urilor 24x7 (Incidentele ARP AS sau „BAS”) pot fi convertite într-o valoare echivalentă (stabilită de Microsoft) și utilizate pentru onorariile de asistență din cadrul Pachetului de Bază, componentele eligibile ale Asistenței Tehnice Desemnate (ATD) și/sau componentele eligibile ale Serviciilor și Soluțiilor Extinse. Resursa dvs. de furnizare a serviciilor de management poate confirma această valoare(valori) și onorariul(onorariile), dacă este cazul. După 30 de zile de la Data de începere a furnizării serviciilor de asistență, este posibil să vă facturăm valoarea echivalentă a oricărui deficit de incidente privind beneficiile asigurării software-urilor la care v-ați angajat pentru orice astfel de conversie, după cum este specificat în Ordinul dvs. de lucru. Beneficiile Software Assurance sunt subiectul termenilor menționați în prezentul act și termenilor produselor, inclusiv, dar fără a se limita la Abexa B a termenilor produselor. Mai multe detalii sunt disponibile la www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, cum sunt modificările aduse Rezoluției problemelor, beneficiul pentru asistență la începutul lunii februarie 2023 ce va afecta eligibilitatea Pachetul de Bază sau componentele eligibile ale acordului pentru asistență și ce pot rezulta în ajustări pentru echivalarea valorii incidentului.
- Este posibil ca în țara dvs. să nu fie disponibile toate serviciile suplimentare. Vă rugăm să contactați resursa dvs. de furnizare a serviciilor pentru mai multe detalii.
- Sunteți de acord că doar codul care nu aparține companiei Microsoft către care ne acordați acces constituie cod deținut de dvs.
- Serviciile pot include produse finale ale serviciilor, sfătui și oferi îndrumare cu privire la codul deținut de dvs. sau prin Microsoft, sau furnizarea directă a altor servicii de asistență.

- Atunci când furnizați servicii reactive, Microsoft nu furnizează niciun fel de cod, cu excepția codului mostră.
- Clientul își va asuma întreaga responsabilitate pentru și riscurile asociate cu, implementarea și menținerea oricărui cod furnizat în funcționalitatea serviciilor de asistență.
- Pentru serviciile achiziționate este posibil să existe cerințe minime pentru platformă.
- Este posibil ca serviciile să nu fie furnizate clienților dvs.
- Dacă aveți un Pachet de Bază de Asistență Avansată sau de Asistență privind Performanța și dacă vizitele la sediu sunt agreate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă.
- Serviciile de consultanță GitHub cumpărate sunt furnizate de GitHub, Inc., o filială deținută integral de Microsoft Corporation. Fără a aduce atingere oricăror dispoziții contrare din ordinul dvs. de lucru, Declarația de confidențialitate GitHub disponibilă la https://aka.ms/github_privacy și Anexa cu privire la protecția datelor și Exponatul de securitate Github aflate la https://aka.ms/github_dpa vor fi valabile în cazul în care dvs. procurați servicii de consultanță GitHub.
- **Politică de utilizare acceptabilă** - Clientul nu trebuie (și nu este licențiat să) utilizeze produsele finale ale serviciilor:
 - într-un mod interzis prin lege, reglementare, ordin sau decret al guvernului;
 - ca să încălcați drepturile altora; sau
 - într-o aplicație sau situație în care o utilizare a funcționării Serviciului ar putea duce la decesul sau vătămarea corporală gravă a unei persoane, ori la pagube materiale sau ecologice grave, cu excepția conformității cu secțiunea utilizării cu risc mare de mai jos.

Riscuri mari de utilizare

- **ATENȚIE:** Tehnologiile moderne pot fi utilizate în modalități noi și inovative și Clientul poate considera dacă utilizarea specifică a acestor tehnologii este sigură. Produsele finale ale serviciilor nu sunt create sau destinate pentru susținerea utilizării în care o întrerupere a unui serviciu, defect, eroare sau alt tip de eșuare a produselor finale ale serviciilor poate rezulta în decesul sau rănirea serioasă a unei persoane sau în daune fizice sau ale mediului (colectiv, „Riscuri mari de utilizare”). Conform, Clientul trebuie să creeze și să implementeze produsele finale ale serviciilor astfel încât, în cazul în care orice întrerupere, defect, eroare sau alte eșuări ale produselor finale ale serviciilor, siguranța oamenilor, proprietatea și mediul nu sunt reduse mai jos de un nivel rezonabil, adecvat și legal, fie general sau pentru o industrie specifică. Riscurile mari de utilizare ale clientului privind produsele finale ale serviciilor sunt pe propriul risc. Clientul este de acord să apere, ofere idemnizații și să protejeze Microsoft împotriva tuturor daunelor, costurilor și tarifelor pentru avocați cu privire la orice reclamații rezultate din riscuri mari de utilizare asociate cu produsele finale ale serviciilor, inclusiv orice reclamații pe baza răspunderii stricte sau rezultate din neglijența Microsoft în crearea sau furnizarea produselor finale ale serviciilor Clientului în conformitate cu specificațiile Clientului. Obligația de despăgubire menționată este în plus față de orice obligație de apărare menționată în Contractul Clientului și nu este subiectul oricărei limitări a sau în excluderea răspunderii prezente în aceste contracte.

Se pot stabili cerințe preliminare și premise suplimentare în Anexele relevante.

4.5 Responsabilitățile dvs

Optimizarea beneficiilor Serviciilor dvs. de Asistență Unificată Microsoft depinde de îndeplinirea de către dvs. a următoarelor responsabilități, suplimentar față de cele prevăzute la orice anexe aplicabile.

Neîndeplinirea responsabilităților următoare poate duce la întârzierea furnizării serviciilor:

- Veți desemna un administrator pentru serviciile de asistență a cărui responsabilitate este de a conduce echipa și de a gestiona toate activitățile de asistență și procesele interne în vederea trimiterii către noi a solicitărilor privind incidentele privind asistența.
- În funcție de Pachetul dvs. de Bază descris mai jos, puteți desemna persoane de contact pentru asistența reactivă care sunt responsabile pentru elaborarea de solicitări de asistență prin intermediul site-ului web de asistență Microsoft sau telefonic. De asemenea, administratorii cloud pentru serviciile dvs. bazate pe cloud pot trimite solicitări de asistență pentru cloud utilizând portalurile specifice de asistență.
 - Asistență de Bază - Până la zece (10) persoane de contacte desemnate.
 - Asistență Avansată- A minim cincizeci (50) contacte desemnate. Puteți fi eligibil pentru contacte suplimentare. Vă rugăm să vă consultați managerul de cont al clientului de succes pentru detalii.
 - Asistență Performanță - Inclusiv contacte desemnate după necesitate.
- Pentru solicitările de asistență pentru servicii online, administratorii Cloud, pentru serviciile dvs. în cloud, trebuie să transmită solicitările de asistență prin intermediul portalului aplicabil de asistență pentru servicii online.
- La transmiterea unei solicitări de servicii, persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă trebuie să înțeleagă în esență problema pe care o întâmpinați și să poată reproduce problema pentru a ajuta Microsoft la diagnosticarea și încadrarea problemei. Aceste persoane de contact ar trebui, de asemenea, să aibă cunoștințe despre produsele Microsoft care beneficiază de asistență și despre mediul dumneavoastră Microsoft pentru a ajuta la rezolvarea problemelor de sistem și pentru a sprijini Microsoft în analiza și soluționarea solicitărilor de servicii.
- La transmiterea unei solicitări de servicii, este posibil ca la cererea noastră persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă să efectueze activități de stabilire și rezolvare a problemelor. Acestea pot include efectuarea activităților de tip „network trace”, captarea mesajelor de eroare, colectarea informațiilor de configurare, modificarea configurațiilor produselor, instalarea noilor versiuni ale produselor software sau instalarea noilor componente, modificarea proceselor.
- Sunteți de acord să colaborați cu noi pentru a planifica utilizarea serviciilor în funcție de serviciile achiziționate.
- Sunteți de acord să ne aduceți la cunoștință orice modificări legate de persoanele de contact desemnate în Ordinul dvs. de lucru.
- Vă revine responsabilitatea pentru copierea de rezervă a datelor dvs. și reconstruirea fișierelor pierdute sau modificate în urma erorilor grave. De asemenea, sunteți responsabil pentru implementarea procedurilor necesare pentru protejarea integrității și securității produselor software și datelor dvs.

- Dacă este posibil, sunteți de acord să răspundeți la sondajele pe care vi le trimitem periodic privind gradul de satisfacție a clienților față de servicii.
- Sunteți responsabil pentru orice cheltuieli de deplasare efectuate de angajații sau contractanții dvs.
- Resursa dvs. de furnizare a serviciilor poate să vă solicite să îndepliniți alte responsabilități specifice serviciului achiziționat.
- Când utilizați serviciile cloud care fac parte din această asistență, trebuie să achiziționați sau să aveți un abonament existent sau un plan de date pentru serviciul online specific.
- Dacă aveți un Pachet de Asistență Avansată sau de Asistență privind Performanța, sunteți de acord să trimiteți solicitări de Servicii Proactive și soluții îmbunătățite și servicii, împreună cu orice date necesare sau aplicabile, nu mai târziu de 60 de zile înainte de data expirării Ordinului de lucru aplicabil.
- Dacă aveți un Pachet de Asistență Avansată sau de Asistență privind Performanța, sunteți de acord să acordați echipei noastre de furnizare a serviciilor prezentă la locația dvs. accesul rezonabil la telefon și internet de mare viteză și accesul la sistemele dvs. interne și la instrumentele de diagnosticare, în funcție de caz.

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

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

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