

Microsoft Enterprise Services

Описание услуг
поддержки и консалтинговых услуг

Январь 2021 г.

Оглавление

1	Сведения о данном документе	2
2	Профессиональные услуги Microsoft.....	3
2.1	Услуги по планированию	3
2.2	Услуги внедрения	3
2.3	Услуги обслуживания	3
2.4	Услуги оптимизации	3
2.5	Услуги по обучению	3
3	Консалтинговые услуги.....	4
3.1	Условия приобретения	4
3.2	Индивидуальные консалтинговые услуги	4
3.3	Пакеты консалтинговых услуг	5
3.4	Описание услуг.....	5
3.4.1	Услуги по планированию.....	5
3.4.2	Услуги внедрения.....	7
3.4.3	Услуги оптимизации	7
3.5	Заявления об отказе от ответственности и ограничения	8
3.6	Ответственность клиента	9
4	Услуги поддержки	10
4.1	Условия приобретения.....	10
4.2	Описание услуг	11
4.2.1	Профилактические услуги.....	11
4.2.2	Услуги по исправлению.....	16
4.2.3	Управление процессом предоставления услуг.....	22
4.3	Расширенные услуги и решения	25
4.3.1	Назначенная техническая поддержка.....	25
4.3.2	Быстрый отклик	26
4.3.3	Индивидуальная поддержка.....	27
4.3.4	Поддержка разработчиков.....	29
4.3.5	Поддержка важнейших для предприятия функций	30
4.4	Дополнительные условия	30
4.5	Ответственность клиента	33

1 Сведения о данном документе

Описание услуг поддержки и консалтинговых услуг подразделения Microsoft Enterprise Services содержит сведения о профессиональных услугах, которые можно приобрести у Microsoft.

Здесь вы можете ознакомиться с информацией об услугах, которые приобретаете, в том числе с обязательными требованиями, заявлениями об отказе, ограничениями и обязанностями клиента. Приобретаемые услуги указываются в Заказе на выполнение работ Enterprise Services (Заказе на выполнение работ) или другой применимой форме Протокола об оказании услуг, которая основывается на данном документе и включает его в себя как неотъемлемую часть.

Не все услуги, перечисленные в этом документе, доступны повсеместно. Чтобы узнать, какие из них можно приобрести в вашем регионе, обратитесь к местному представителю подразделения Microsoft Services. Список доступных услуг может меняться.

2 Профессиональные услуги Microsoft

Профессиональные услуги Microsoft помогают быстрее извлечь коммерческую выгоду из инвестиций в технологии. Эти услуги доступны на этапах планирования, внедрения, обслуживания и оптимизации жизненного цикла ваших технологий и предоставляют решения для работы с данными, обеспечения мобильности и продуктивности и вычислительные решения для вашей локальной, облачной и гибридной ИТ-инфраструктуры. Microsoft оказывает профилактические услуги следующих категорий:

2.1 Услуги по планированию

Услуги планирования подразумевают оценку и анализ существующей инфраструктуры, данных, среды приложений и среды обеспечения безопасности, чтобы помочь вам спланировать меры по устранению недочетов, обновлению, миграции, развертыванию и внедрению решений в зависимости от желаемого результата.

2.2 Услуги внедрения

Услуги внедрения оказывают специалисты с глубокими техническими знаниями и значительным опытом управления проектами, чтобы ускорить проектирование, развертывание, миграцию, обновление и внедрение решений на базе технологий Microsoft.

2.3 Услуги обслуживания

Услуги обслуживания: помогают предотвращать возникновение проблем в среде продуктов Microsoft. Как правило, они планируются и согласуются заранее, что позволяет обеспечить доступность необходимых ресурсов.

2.4 Услуги оптимизации

Основная цель услуг оптимизации — обеспечить оптимальное использование инвестиций клиента в технологии. Эти услуги могут включать удаленное администрирование облачных служб, оптимизацию освоения продуктов Microsoft и их функций конечными пользователями, а также повышение общего уровня безопасности и надежности идентификации.

2.5 Услуги по обучению

Услуги обучения подразумевают проведение обучения (на объекте, через Интернет или по требованию) для ваших специалистов по оказанию поддержки с целью развития их технических и оперативных навыков.

3 Консалтинговые услуги

Консалтинговые услуги подразделения Enterprise Services (консалтинговые услуги) — это проектные мероприятия, в рамках которых предоставляются услуги по планированию, внедрению и освоению решений, ускоряющих окупаемость инвестиций клиента в информационные технологии. Эти мероприятия охватывают связанные с продуктами и технологиями Microsoft услуги в области цифровой стратегии, архитектуры, планирования, обновления, миграции, развертывания, разработки приложений и аналитики данных.

3.1 Условия приобретения

Консалтинговые услуги можно приобрести в виде ограниченных по объему индивидуальных мероприятий или пакетов услуг, объем которых определен заранее (см. ниже):

Услуга	Определение
Индивидуальные консалтинговые услуги	Индивидуальные мероприятия с определяемых конкретным клиентом объемом, сроками выполнения и (или) этапами предоставления для уникальных решений.
Пакеты консалтинговых услуг	Мероприятия с заранее определенными результатами, соответствующими многим распространенным бизнес-сценариям.

Знак ↗ указывает на элементы, которые могут быть включены в Заказ на выполнение услуг.

3.2 Индивидуальные консалтинговые услуги

Ниже перечислены доступные настраиваемые разновидности услуг. Объем индивидуальных консалтинговых услуг подробно описывается в Заказе на выполнение работ подразделением Enterprise Services (ESWO) или Описании работ (SOW).

Приложения и инфраструктура — облачные вычисления служат основой цифрового преобразования любой организации.

Предлагаемые Microsoft услуги по современным приложениям помогают ускорить окупаемость инвестиций и снижают риски, связанные с модернизацией и интеграцией приложений и использованием облака для взаимодействия с клиентами через разные каналы и на любом устройстве.

Посредством Решений для повышения продуктивности облачных систем мы помогаем организациям в планировании, внедрении и построении систем, улучшающих коммуникацию, взаимодействие и углубляющих взаимоотношения с клиентами с целью получения бизнес-аналитики и обеспечения организациям полной окупаемости инвестиций в Office 365.

Данные и искусственный интеллект (AI) — ключевой ценностью современных предприятий является способность преобразовать данные в AI, обеспечивающий конкурентные преимущества. Предлагаемые Microsoft решения бизнес-аналитики помогают разработчикам и организациям стать ориентированными на AI посредством комплексного надзора над выработкой концепций, реализацией и поддержкой решений для коммерческих и ИТ-

организаций, которые позволяют в полной мере использовать анализ данных с помощью таких продуктов, как Azure Database Power BI, Office и SQL Server.

Бизнес-приложения — помощь с бизнес-приложениями, не являющимися частью среды связанных данных, заключающаяся в обеспечении AI и бизнес-аналитики и при этом также помощи в переводе на цифровые технологии важнейших для предприятия функций, в том числе продаж-консультаций, связанных с работой с ценными кадрами и людьми процессов, текущей деятельности и обслуживания клиентов.

Microsoft предлагает целый спектр консалтинговых услуг по продукту Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, охватывающему отделы продаж, обслуживания и маркетинга, чтобы помочь клиентам превратить отношения в прибыль благодаря включению цифровой аналитики в каждую сделку. Консалтинговые услуги по Microsoft Dynamics 365 Unified Operations помогают клиентам ускорить развитие за счет оптимизации текущей деятельности предприятий и принятия решений в режиме реального времени на основе данных в глобальных масштабах.

Современное рабочее место — в рамках трансформации рабочих мест Microsoft может помочь вам привести вашу среду в соответствие с интенсивностью, при этом также обеспечивая каждого специалиста предприятия средствами для более производительной работы.

Наше предложение консалтинговых услуг по устройствам и мобильности позволяет предприятиям и ИТ-руководителям разрабатывать и внедрять стратегии управления мобильностью и устройствами в масштабе всего предприятия, что упрощает установление глубоких, насыщенных связей с работниками и клиентами. Услуги центров обработки данных и облачной инфраструктуры также объединяют технологии, людей и процессы, чтобы помочь ИТ-специалистам преобразовывать центры обработки данных в стратегические коммерческие активы, индивидуально настроенные под их конкретные бизнес-потребности. Сочетаются с

Услугами безопасности и идентификации, мы также предлагаем стратегии и решения, помогающие клиентам защитить свою ИТ-инфраструктуру, приложения и данные от внешних и внутренних угроз.

3.3 Пакеты консалтинговых услуг

Microsoft предоставляет консалтинговые услуги для многих распространенных бизнес-сценариев на основе опыта Microsoft в области планирования, развертывания и внедрения продуктов, технологий и процессов Microsoft. Нижеперечисленные услуги предполагают выполнение заранее определенного объема работ в установленные сроки при соответствующей цене.

3.4 Описание услуг

3.4.1 Услуги по планированию

🔗 **Услуги, связанные с архитектурой:** оценка целей внедрения веб-служб, обеспечивающая руководство, планирование и устранение недостатков. Эта оценка помогает добиться большего соответствия ваших групп и среды оптимальным методикам в области архитектуры.

Программа цифровых консалтинговых услуг: Цифровые консалтинговые услуги объединяют Цифровых консультантов с отраслью, опыт коммерческой деятельности с опытом и инновационными стратегиями Microsoft, чтобы обеспечить организациям

возможность достичь желаемых целей в области цифровых технологий. Сотрудничая с клиентами, цифровые консультанты обеспечивают реализацию программы изменений, позволяющей развивать цифровой бизнес.

Цифровые консультационные услуги можно приобретать пакетами приблизительно по 200, 400, 800 и 1600 часов работы с консультантом, работающим на неполный или полный рабочий день. Коллектив специалистов Microsoft по предоставлению услуг, включая ресурсы Центров передовых знаний в области обслуживания Microsoft, дополняет предоставление услуг опытом в соответствующей сфере или предоставляет практические рекомендации и конкретные инструкции по использованию технологий Microsoft.

Кроме того, предлагаются следующие пакеты обязательств по предоставлению цифровых консалтинговых услуг:

✦ **Пакеты цифровых консультаций для цифровых технологий:** работы, выполняемые под руководством цифрового консультанта, ориентированные на разработку и изменение бизнес-процессов для стимулирования цифровой трансформации в рамках меняющихся бизнес-моделей клиента.

✦ **Проверка концепции:** работы, позволяющие предоставить доказательства, позволяющие клиенту оценить осуществимость предложенного технического решения. Результат может быть представлен в форме рабочих прототипов, документов и проектов, но, как правило, не является готовым к использованию в производственной среде решением.

Планирование решения: структурированные мероприятия, призванные помочь вам в планировании внедрения систем на базе технологий Microsoft в локальной, облачной и гибридной средах и предоставить соответствующие пошаговые рекомендации. Эти услуги могут также включать оценку качества проектирования, безопасности, ИТ-операций и управления изменениями в решениях на базе технологий Microsoft, чтобы помочь вам спланировать внедрение технического решения в соответствии с требуемыми результатами. После выполнения услуги вам может быть предоставлен отчет по результатам технической оценки вашей среды и план внедрения решения.

✦ **Услуги Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** помогают организациям эффективно планировать развертывания Visual Studio. Эти мероприятия могут использоваться для составления плана развертывания и разработки стратегий освоения Visual Studio.

✦ **Услуги Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** многодневные мероприятия, включающие обучение, демонстрации и планирование развертывания. Эти проекты могут быть посвящены активации решений для хранения данных Azure, миграции приложений в инфраструктурные службы Microsoft Azure, реализации концепции корпоративной мобильности, внедрению набора инструментов Microsoft Operations Management Suite или сценариев разработки и тестирования на виртуальных машинах Microsoft Azure.

✦ **Услуги планирования развертывания для настольных систем (DDPS):** В рамках услуг по планированию развертывания предоставляется широкий ассортимент инструментов планирования и заранее определенных совместных мероприятий, посвященных развертыванию Office 365, Office или Windows.

✦ **Услуги планирования развертывания Dynamics (DYDPS):** услуги по планированию внедрения или обновления до Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online или внедрения решения ERP (Enterprise Resource Planning) с Microsoft Dynamics AX.

✦ **Услуги планирования развертывания Skype для бизнеса и Exchange (S&EDPS):** помогают организациям планировать развертывания Skype для бизнеса или Exchange и облегчают планирование развертывания архитектурных и операционных аспектов Microsoft Skype для бизнеса или Microsoft Exchange.

✦ **Услуги планирования развертывания средств управления и виртуализации для Частного облака (PVDPS):** помогают планировать эффективное развертывание Systems Center, Windows Server и Hyper-V. В рамках этих мероприятий клиенту предоставляется широкий ассортимент услуг по планированию обновлений, миграций, ускорению развертывания средств управления и виртуализации, а также внедрению единой системы управления устройствами.

✦ **Услуги планирования развертывания SQL Server (SSDPS):** услуги предоставляются в форме мероприятий продолжительностью несколько дней, которые включают обновление до SQL Server, развертывание SQL Server Business Intelligence и переход на SQL Server.

✦ **Услуги планирования развертывания SharePoint (SDPS):** эти услуги включают планирование развертывания SharePoint и SharePoint Online и могут включать планирование Office 365 FastTrack, решения для управления проектами и портфелями (PPM) и развертывания SharePoint.

✦ **Работа пользователей:** услуги по оптимизации работы пользователей с вашими бизнес-приложениями предоставляются экспертами в области раскадровки, графики движения, этнографических исследований, индивидуального анализа и анализа сценариев, проектирования и стратегии организации работы пользователей, визуального дизайна, разработки пользовательского интерфейса, тестирования возможностей использования и доступности.

3.4.2 Услуги внедрения

✦ **Управление проектом:** услуга по управлению вашими проектами, программами и мероприятиями и контролю над ними, гарантирующая успешное выполнение.

✦ **Архитектура решений:** услуга по разработке архитектуры и проектированию вашего решения на основе эталонных архитектур для технологий Microsoft.

✦ **Поставка решений:** услуга в области технической реализации, которая включает разработку, конфигурацию, миграцию, обновление и развертывание решения на основе технологий Microsoft и их интеграцию в среду клиента.

3.4.3 Услуги оптимизации

✦ **Услуги внедрения:** Услуги поддержки освоения включают ряд услуг, помогающих оценить способность организации модифицировать, отслеживать и оптимизировать изменения, связанные с покупкой технологий Microsoft. Они включают в себя поддержку в разработке и реализации стратегии перехода с точки зрения последствий этих изменений для клиентов. В качестве помощи по программе внедрения клиенты получают доступ к

ресурсам с соответствующими научно-техническими материалами, данными и практиками, рекомендуемыми компанией Microsoft.

🔗 **Управление ИТ-услугами:** набор услуг, способствующих развитию вашей устаревшей ИТ-среды с использованием современных подходов к управлению услугами, обеспечивающих инновации, гибкость, высокое качество и снижение операционных затрат. Современные услуги по Управлению ИТ-услугами предоставляются в рамках проводимых на объекте клиента или удаленно консультационных сессий или семинаров, в ходе которых процедуры мониторинга, управления инцидентами и работы службы поддержки оптимизируются для управления динамикой облачных служб при переносе приложения или службы в облако.

🔗 **Услуги обеспечения безопасности:** Портфель решений по обеспечению безопасности Microsoft направлен на решение четырех задач: безопасность и идентификация для облачных технологий, мобильность, усовершенствованная защита информации и защищенная инфраструктура. Услуги обеспечения безопасности могут помочь клиентам понять, как им следует защищать и обновлять свою ИТ-инфраструктуру, приложения и данные, отвечая на внешние и внутренние угрозы.

3.5 Заявления об отказе от ответственности и ограничения

Услуги предоставляются с учетом следующих ограничений и заявлений об отказе от ответственности:

- Цифровые консалтинговые услуги включают в себя исключительно предоставление рекомендаций и инструкций, касающихся развертывания и использования вами технологий Microsoft.
- Лицензии на продукты не предоставляются в рамках консалтинговых услуг. Их необходимо приобретать отдельно.
- Эти услуги не включают в себя развертывание продукта, разрешение проблем, помощь в устранении неполадок, анализ исходного стороннего кода (созданного не Microsoft), а также консультации по техническим или архитектурным вопросам, выходящие за рамки приведенного выше описания услуг.
- В отношении исходного кода, созданного не Microsoft наши услуги ограничиваются анализом двоичных данных, например дампа процесса или трассировки сетевого монитора
- При взаимной договоренности о непредоплаченных визитах на места Специалистов по архитектуре или сотрудников группы предоставления услуг Microsoft вам выставляется счет за обоснованные расходы на проезд и проживание.
- Любые приобретенные Консультационные услуги GitHub предоставляются компанией GitHub, Inc., дочерней компанией корпорации Microsoft. Невзирая на какие-либо положения об обратном в вашем Заказе на выполнение работ, Заявление о конфиденциальности GitHub, доступное по адресу https://aka.ms/github_privacy, а также Приложение о защите данных GitHub и Приложение о безопасности, доступное по адресу https://aka.ms/github_dpa, будут применяться к приобретению вами Консультационных услуг GitHub.

3.6 Ответственность клиента

Успех консалтинговых услуг и выполнения нами своих обязательств зависит от степени вашего участия в этих процессах, включая, среди прочего, следующее:

- Доступность ваших представителей, ИТ-персонала и ресурсов, в том числе оборудования, программного обеспечения, доступа к Интернету и рабочего пространства.
- Своевременное предоставление вами точных и полных сведений в соответствии с запросами специалистов по предоставлению услуг.
- Доступ к сведениям о вашей организации.
- Своевременное и эффективное выполнение вами установленных обязанностей.
- Своевременные решения и утверждения со стороны вашего руководства.
- Оплата всех дорожных и других расходов, понесенных вашими сотрудниками или подрядчиками.

4 Услуги поддержки

Услуги Microsoft Unified Support (услуги поддержки) — это комплексный набор услуг корпоративной поддержки, помогающий снизить затраты, повысить продуктивность и использовать технологии для реализации новых коммерческих возможностей на любом этапе жизненного цикла ИТ. Услуги поддержки включают следующее:

- профилактические услуги, помогающие поддерживать и улучшать работоспособность вашей ИТ-инфраструктуры и операционную деятельность.
- управление процессом предоставления услуг с целью повышения эффективности планирования и внедрения
- услуги по приоритетному решению проблем в режиме 24x7 с целью быстрого реагирования на возникающие неполадки и сведения продолжительности простоев к минимуму

4.1 Условия приобретения

Услуги поддержки предлагаются в виде Базового пакета, называемого Поддержка уровней Core, Advanced и Performance, или в виде дополнительных услуг или расширенных услуг и решений в рамках существующего Соглашения о Базовом пакете, указанного в Заказе на выполнение работ подразделением Enterprise Services, как описано ниже.

Название	Описание
Базовый пакет	<p>Совокупность профилактических услуг, услуг исправления и услуг управления обслуживанием, обеспечивающих поддержку используемых в вашей организации продуктов и (или) Веб-служб Microsoft. Предлагаются в виде представленных в этом разделе пакетов Поддержки уровня Core («С»), Advanced («А») и Performance («Р»).</p> <p>Включенные в базовый пакет услуги в этом разделе отмечены значком "✓".</p> <p>В зависимости от Базового пакета вы можете также иметь право на особые встроенные Профилактические услуги, которые будут перечислены в Заказе на выполнение работ. Мы постараемся вместе с вами определить, что это за услуги, до начала действия контракта или в рамках планирования предоставления услуг.</p>
Дополнительные услуги	<p>Дополнительные услуги поддержки предлагаются в дополнение к Базовому пакету на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе отмечаются символом «+».</p>

Расширенные услуги и решения

Услуги поддержки, покрывающие определенный продукт Microsoft или ИТ-систему клиента, предлагаются в дополнение к Базовому пакету поддержки на время действия Заказа на выполнение работ и в этом разделе также отмечаются символом «+».

Знак ↗ указывает на элементы, которые могут быть включены в Заказ на выполнение услуг.

4.2 Описание услуг

В данном разделе описаны элементы, которые объединяются для формирования пакетов услуг поддержки. Кроме того, перечисленные услуги могут быть добавлены к Базовому пакету или добавлены в течение Срока действия соглашения.

4.2.1 Профилактические услуги

Профилактические услуги помогают предотвратить возникновение проблем в среде продуктов Microsoft, и сроки их представления планируются таким образом, чтобы обеспечить наличие и предоставление необходимых ресурсов в течение срока действия соответствующего Заказа на выполнение работ. Следующие Профилактические услуги предлагаются как указано ниже или описано в вашем Заказе на выполнение работ.

Услуги по планированию

Типы услуг планирования	Пакет		
	С	А	Р
Проверка концепции		+	+
Технический консультант по поддержке			✓

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

⊕ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

↗ **Проверка концепции:** работы, позволяющие предоставить доказательства, позволяющие клиенту оценить осуществимость предложенного технического решения. Результат может быть представлен в форме рабочих прототипов, документов и проектов, но, как правило, не является готовым к использованию в производственной среде решением.

↗ **Технический консультант по поддержке (STA):** Индивидуализированное обслуживание, которое обеспечивает технологическую оценку, поддерживающее коммерческие цели клиентов, включая, помимо прочего, оптимизацию, внедрение или возможность поддержки рабочей нагрузки, осуществляемую ресурсом Microsoft. Эта услуга может включать план и техническое руководство, адаптированные к среде Заказчика и коммерческим целям.

Услуги внедрения

Типы услуг внедрения	Пакет		
	С	А	Р
Услуги адаптации		+	+

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

🔗 **Услуги адаптации:** ресурс Microsoft работает в тесном взаимодействии с клиентом над вопросами развертывания, миграции, обновления или разработки компонентов. В том числе может предоставляться поддержка в планировании и подтверждении обоснования концепции или производственной нагрузки при использовании продуктов Microsoft.

Услуги обслуживания

Типы услуг обслуживания	Пакет		
	С	А	Р
Оценка по требованию	✓	✓	✓
Программа оценки		+	+
Проверка работоспособности		+	+
Автономная оценка		+	+
Профилактический мониторинг		+	+
Программа профилактики операционной деятельности (POP)		+	+
Программа оценки рисков и работоспособности как услуга (RAP как услуга)		+	+
Программа оценки рисков и работоспособности как услуга «плюс» (RAP как услуга «плюс»)		+	+

✓ - *Включена в ваш Базовый пакет.*

+ - *Дополнительная услуга, которую можно приобрести.*

🔗 **Оценка по требованию:** Доступ к самостоятельно используемой онлайн платформе автоматической оценки, использующей анализ журналов регистрации для анализа и оценки внедрения технологий Microsoft. Оценки по требованию охватывают ограниченное количество технологий. Для использования этой услуги оценки необходима действующая служба Azure с надлежащими ограничениями объема передаваемых данных для обеспечения использования услуги оценки по требованию. Microsoft может предоставить помощь для включения первоначальной настройки службы. В сочетании с Оценкой по

требованию, предлагается (за дополнительную плату) помощь в анализе данных и определении очередности выполнения рекомендаций по устранению недостатков ресурсом Microsoft, выезжающим на территорию клиента (до двух дней), или ресурсом Microsoft, работающим удаленно (до одного дня), в соответствии с условиями заключенного соглашения об обслуживании. Оценки на объекте клиента могут быть недоступны в отдельных странах.

✦ **Программа оценки:** сравнение проекта, работ по технической реализации и управления изменениями технологий Microsoft с рекомендациями Microsoft. После проведения соответствующей оценки ресурс Microsoft будет работать с вами напрямую над устранением возможных проблем и подготовит отчет по результатам технической оценки вашей среды, который также может включать план исправления.

✦ **Проверка работоспособности:** проверка работоспособности внедренной и используемой технологии (продукта) Microsoft в среде клиента и сравнение с рекомендуемыми нами практиками. Специалист Microsoft совместно с вами составляет план проведения данной проверки, затем выполняет ее, анализирует полученные данные и в конце предоставляет отчет.

✦ **Автономная оценка:** автоматизированная оценка качества внедрения технологий Microsoft со сбором данных через удаленное подключение или ресурсом Microsoft на объекте клиента. Microsoft анализирует полученные данные с использованием доступных на месте средств, после чего вам предоставляется отчет о выявленных неполадках и рекомендации по их исправлению.

✦ **Упреждающий мониторинг:** предоставление инструментов и рекомендаций относительно контроля за техническими операциями с целью улучшения процессов управления инцидентами на сервере клиента. Эта услуга помогает в составлении матрицы инцидентности, выявлении крупных неполадок и разработке структуры эффективной технической команды.

✦ **Программа по упреждающим операциям (POP):** совместная (с персоналом) проверка хода планирования, проектирования, реализации или операционных процессов на предмет соответствия рекомендуемым Microsoft практикам. Проверка проводится на объекте клиента или удаленно с привлечением ресурса Microsoft.

✦ **Программа оценки рисков и работоспособности как услуга (RAP как услуга):** автоматизированная оценка качества внедрения технологий Microsoft в среде клиента с удаленным сбором данных. Собранные данные анализируются Microsoft для подготовки отчета о результатах, в который включаются рекомендации по устранению недостатков.

✦ **Программа оценки рисков и работоспособности как услуга «плюс» (RAP как услуга «плюс»):** RAP как услуга предоставляется, и за ней следует семинар по оптимизации настраиваемых систем, который проводится по месту ведения бизнеса, продолжается до двух дней и посвящен процессам планирования исправлений и передачи знаний.

Услуги оптимизации

Типы услуг оптимизации	Пакет		
	С	А	Р
Услуги внедрения			+
Услуги для разработчиков		+	+
Управление ИТ-услугами		+	+
Услуги лаборатории			+
Услуги восстановления		+	+
Услуги обеспечения безопасности		+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

☞ **Услуги внедрения:** Услуги поддержки освоения включают ряд услуг, помогающих оценить способность организации модифицировать, отслеживать и оптимизировать изменения, связанные с покупкой технологий Microsoft. Они включают в себя поддержку в разработке и реализации стратегии перехода с точки зрения последствий этих изменений для клиентов. В качестве помощи по программе внедрения клиенты получают доступ к ресурсам с соответствующими научно-техническими материалами, данными и практиками, рекомендуемыми компанией Microsoft.

☞ **Услуги для разработчиков:** услуги, помогающие вашим специалистам в создании, развертывании и поддержке приложений на базе технологий Microsoft.

☞ **Анализ служб для разработчиков:** ежегодная оценка методик разработки приложений, проводимая с целью помочь клиентам указаниями по рекомендуемым методикам разработки приложений и решений на платформах Microsoft.

☞ **Поддержка для разработчиков:** предоставляется помощь в создании и разработке приложений, основывающихся на технологиях и платформе Microsoft, с точки зрения применения инструментов и технологий разработки Microsoft. Приобретается в форме определенного количества часов согласно Заказу на выполнение работ.

☞ **Управление ИТ-услугами:** набор услуг, способствующих развитию вашей устаревшей ИТ-среды с использованием современных подходов к управлению услугами, обеспечивающих инновации, гибкость, высокое качество и снижение операционных затрат. Современные услуги по Управлению ИТ-услугами предоставляются в рамках проводимых на объекте клиента или удаленно консультационных сессий или семинаров, в ходе которых процедуры мониторинга, управления инцидентами и работы службы поддержки оптимизируются для управления динамикой облачных служб при переносе приложения или службы в облако. Управление ИТ-услугами может являться частью индивидуальной программы услуг, предоставляется за дополнительную плату и может оформляться в виде приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение услуг.

☞ **Услуги лаборатории:** Microsoft может обеспечить для вас доступ к лабораторным ресурсам (если это возможно в данном регионе), чтобы помочь в разработке и тестировании продуктов, создании их прототипов и измерении показателей, а также в деятельности по переходу к продуктам Microsoft.

☞ **Услуги восстановления:** ресурс Microsoft работает в тесном взаимодействии с клиентом над неполадками, выявленными в результате выполнения Услуги оценки. Для каждого такого привлечения специалиста в Заказе на выполнение работ устанавливается период (в днях). Работа проводится совместно с техническим персоналом клиента.

☞ **Услуги обеспечения безопасности:** Портфель решений по обеспечению безопасности Microsoft направлен на решение четырех задач: безопасность и идентификация для облачных технологий, мобильность, усовершенствованная защита информации и защищенная инфраструктура. Услуги обеспечения безопасности могут помочь клиентам понять, как им следует защищать и обновлять свою ИТ-инфраструктуру, приложения и данные, отвечая на внешние и внутренние угрозы. Услуги обеспечения безопасности могут являться частью индивидуальной программы услуг, предоставляются за дополнительную плату и могут оформляться в виде приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение услуг.

Услуги по обучению

Типы услуг обучения	Пакет		
	С	А	Р
Обучение по требованию	✓	✓	✓
Веб-трансляции	✓	✓	✓
Обучающие лекции		+	+
Семинары		+	+

✓ - Включена в ваш Базовый пакет.

⊕ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

☞ **Обучение по требованию:** доступ к подборке онлайн-учебных материалов и лабораторных работ цифровой платформы библиотеки семинаров, разработанной Microsoft.

☞ **Веб-трансляции:** доступ к проводимым Microsoft тренингам в режиме реального времени по многочисленным темам, связанным с технической поддержкой и технологиями Microsoft, участие в которых осуществляется дистанционно.

☞ **Обучающая лекция:** Краткосрочные интерактивные услуги — это, как правило, сеансы продолжительностью один-два дня, которые проводятся ресурсом Microsoft (лично или по сети) в устном режиме с элементами наглядной демонстрации и охватывают вопросы, касающиеся продуктов и поддержки.

☞ **Семинары:** тренинг продвинутого уровня на одну из множества технических тем относительно поддержки и технологий Microsoft. Проводится ресурсом Microsoft лично или по сети. Приобретается по принципу «на одного слушателя» или специально для

организации в соответствии с Заказом на выполнение работ. Запрещается записывать семинар без явно выраженного письменного разрешения Microsoft.

Индивидуальные профилактические услуги

Типы индивидуальных профилактических услуг	Пакет		
	С	А	Р
Единицы профилактических услуг	+	+	+
Индивидуальные профилактические услуги (обслуживания, оптимизации и обучения)		+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

☞ **Единицы профилактических услуг:** количество заменяемых услуг, представленное в Заказе на выполнение работ в единицах. Единицы профилактических услуг можно обменивать, или тратить, на одну или несколько определенных дополнительных услуг в соответствии с настоящим документом и по текущим расценкам, предоставленным представителем подразделения Microsoft Services. После выбора доступной дополнительной услуги мы вычтем стоимость этой услуги из количества единиц, которыми вы располагаете, округлив результат до ближайшей целой единицы.

☞ **Индивидуальные профилактические услуги:** мероприятия определенного объема с использованием ресурсов Microsoft по предоставлению услуг под руководством клиента лично или через Интернет, не описанные как-то иначе в настоящем документе. К числу этих мероприятий относятся услуги обслуживания, оптимизации и обучения.

4.2.2 Услуги по исправлению

Услуги исправления помогают устранить проблемы в среде Microsoft и обычно используются по требованию. Следующие услуги исправления включаются по мере необходимости для поддерживаемых в настоящее время продуктов и веб-служб Microsoft, если иное не предусмотрено Заказом на выполнение работ.

Типы услуг исправления	Пакет		
	С	А	Р
Консультационная поддержка	✓	✓	✓
Техническая поддержка	✓	✓	✓
Управление эскалацией	✓	✓	✓
Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки		✓	✓
Поддержка на месте		+	+

Типы услуг исправления	Пакет		
	С	А	Р
Анализ первопричин		+	+

✓ - Включена в Базовый пакет.

⊕ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

✎ **Консультационная поддержка:** предусматривает телефонные консультации по решению быстрых (занимающих не более 6 часов) и незапланированных вопросов, возникающих у ИТ-специалистов. Консультационная поддержка может включать консультации, рекомендации и передачу знаний, призванные помочь Вам избежать при развертывании и внедрении технологий Microsoft распространенных проблем, требующих поддержки, и снизить вероятность перебоев в работе системы. Сценарии разработки и индивидуализации архитектуры и решений выходят за рамки этих консалтинговых услуг.

✎ **Техническая поддержка:** это помощь в связи с проблемами, имеющими определенные симптомы и возникающими во время использования продуктов Microsoft, включает поиск и устранение конкретной проблемы, разрешение конкретного сообщения об ошибке или восстановление какой-то определенной функции, которая не действует надлежащим образом, в продуктах Microsoft. Работу над инцидентами можно инициировать по телефону или через веб-сайт. Запросы на услуги и продукцию, не охватываемые соответствующим онлайн-порталом поддержки, контролируются на портале Microsoft Services Online.

Определения уровней важности и ориентировочное время первоначального ответа Microsoft приведены в таблице данных о реагировании на инциденты.

По запросу, с целью решения комплексных проблем взаимодействия между продуктами разных производителей, мы можем привлечь к сотрудничеству сторонних поставщиков технологий. При этом такие поставщики самостоятельно несут ответственность за поддержку своих продуктов.

От степени важности инцидента зависит уровень обслуживания согласно правилам Microsoft, а также предполагаемый срок первого отклика и ваши обязанности. Вы определяете уровень воздействия на коммерческую деятельность вашей организации, и после обсуждения с вами Microsoft утверждает соответствующую степень важности. Если влияние на коммерческую деятельность требует этого, вы можете запросить соответствующее изменение степени важности в любое время в ходе работы с инцидентом.

Реагирование на инциденты при Поддержке уровня Core

Поддержка уровня Core	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
Стандартные последствия для деятельности предприятия	<ul style="list-style-type: none"> Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей 	<ul style="list-style-type: none"> Первый ответ на обращение в течение не более восьми часов в рабочее время¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Точная контактная информация об инициаторе запроса

Поддержка уровня Core	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
	<p>рабочей деятельности с определенными ограничениями</p> <ul style="list-style-type: none"> • Требуется внимание в течение восьми часов 	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка оказывается только в рабочее время¹ • По запросу поддержка оказывается в любое время и в любой день недели² 	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставление ответов в течение 24 часов • В случае запроса круглосуточной поддержки в любой день недели вы должны выделить соответствующие ресурсы для обеспечения круглосуточной поддержки в любой день недели²
Критические последствия для деятельности предприятия	<ul style="list-style-type: none"> • Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы • Требуется внимание в течение одного часа 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение 1 часа или более короткого периода • Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели² 	<ul style="list-style-type: none"> • Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю²

¹ Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

² Если вы не можете выделить необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом для обеспечения непрерывной работы над устранением проблем, нам может потребоваться снизить режим, отказавшись от круглосуточной поддержки в любой день недели.

Реагирование на инциденты при Поддержке уровня Advanced

Поддержка уровня Advanced	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
Стандартные последствия	<ul style="list-style-type: none"> • Умеренные нарушения или 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ на обращение в 	<ul style="list-style-type: none"> • Точная контактная информация об

Поддержка уровня Advanced	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
для деятельности и предприятия	<p>снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями</p> <ul style="list-style-type: none"> • Требуется внимание в течение четырех часов 	<p>течение не более четырех часов в рабочее время¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поддержка оказывается только в рабочее время¹ • По запросу поддержка оказывается в любое время и в любой день недели² 	<p>инициаторе запроса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставление ответов в течение 24 часов • В случае запроса круглосуточной поддержки в любой день недели вы должны выделить соответствующие ресурсы для обеспечения круглосуточной поддержки в любой день недели²
Критические последствия для деятельности и предприятия	<ul style="list-style-type: none"> • Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы • Требуется внимание в течение одного часа 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение 1 часа или более короткого периода • Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями через 1 час • Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели² 	<ul style="list-style-type: none"> • Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю² • Связь со службами контроля за изменениями и получение ответа от них в течение 4 рабочих часов

¹ Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

² Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы мы могли продолжить осуществлять меры по устранению проблем, нам может потребоваться отказать от круглосуточной поддержки в любой день недели.

Реагирование на инциденты при Поддержке уровня Performance

Поддержка уровня Performance	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
Стандартные последствия для деятельности и предприятия	<ul style="list-style-type: none"> Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями Требуется внимание в течение четырех часов 	<ul style="list-style-type: none"> Первый ответ на обращение в течение не более четырех часов в рабочее время¹ Поддержка оказывается только в рабочее время¹ По запросу поддержка оказывается в любое время и в любой день недели² 	<ul style="list-style-type: none"> В случае запроса круглосуточной поддержки в любой день недели вы должны выделить соответствующие ресурсы для обеспечения круглосуточной поддержки в любой день недели²
Критические последствия для деятельности и предприятия	<ul style="list-style-type: none"> Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы Требуется внимание в течение 30 минут 	<ul style="list-style-type: none"> Первый ответ в течение не более 30 минут Назначение ресурса по работе с кризисными ситуациями в течение не более 30 минут Ресурсы на вашем объекте через 24 часа с соглашением с клиентом Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели² Доступ к опытным специалистам Microsoft и быстрая эскалация отвечающим за 	<ul style="list-style-type: none"> Соответствующее взаимодействие с вашим руководством высшего уровня по нашему запросу Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю² Быстрый доступ и реагирование

Поддержка уровня Performance	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
		<p>соответствующие продукты группам внутри Microsoft³</p> <ul style="list-style-type: none"> • При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня 	

¹ Рабочие часы — обычно с 9:00 до 17:30 по местному стандартному времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней. Определение рабочих часов может немного отличаться в зависимости от страны.

² Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы мы могли продолжить осуществлять меры по устранению проблем, нам может потребоваться отказать от круглосуточной поддержки в любой день недели

³ Не предлагается во всех местах предоставления поддержки или для всех технологий Microsoft.

Управление эскалацией: эскалация обеспечивает надзор за предоставлением поддержки в связи с инцидентами для стимулирования устранения проблем в установленное время при высоком качестве обслуживания. Ниже приведены услуги Управления эскалацией, включаемые в базовый пакет поддержки соответствующего уровня:

Поддержка уровня Core: в случае инцидентов, имеющих стандартные и критические последствия для деятельности предприятия, данная услуга предоставляется по запросу клиента, направляемому в рабочее время объединенным ресурсам для обслуживания. По запросу эти ресурсы могут также информировать о ходе эскалации.

Поддержка уровней Advanced и Performance: Согласно приведенным выше таблицам, в случае инцидентов, имеющих стандартные последствия для деятельности предприятия, данная услуга предоставляется по запросу клиента, направляемому в рабочее время ресурсу Microsoft, который по запросу может также информировать о ходе эскалации. В случае инцидентов, имеющих критические последствия для деятельности предприятия, в рамках Поддержки уровней Advanced и Performance автоматически инициируется и выполняется расширенная процедура эскалации. После этого назначенный ресурс Microsoft несет ответственность за обеспечение непрерывного технического успеха и за информирование вас о ситуации и плане действий.

🔗 **Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки:** Поддержка продуктов в продленной фазе Hotfix дает возможность запрашивать исправления, не связанные с безопасностью, для определенных программных продуктов Microsoft, перешедших в Фазу расширенной поддержки фиксированного жизненного цикла, в соответствии с Политикой, приведенной по адресу <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Особые требования и ограничения в отношении услуг.

- Поддержка исправлений для продуктов в фазе расширенной поддержки ограничивается следующими продуктами и семействами продуктов:

- Приложения: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Сервер: Exchange Server, SQL Server, системный центр (за исключением Configuration Manager), Windows Server
 - Системы: клиент Windows, встроенные операционные системы
- Для получения актуальной информации о доступности исправлений, не связанных с безопасностью, для конкретных версий продуктов ознакомьтесь с примечаниями в отношении жизненного цикла продукта, приведенными здесь.
 - Несмотря на то, что мы прилагаем все экономически обоснованные усилия для выполнения запросов об исправлениях, не связанных с безопасностью, вы признаете, что возможны ситуации, когда исправление не может быть выполнено или предоставлено.
 - Исправления разрабатываются для решения конкретных проблем и не проходят регрессионное тестирование.
 - Исправления запрещено передавать неаффилированным третьим лицам без письменного согласия с нашей стороны.
 - Сроки предоставления исправлений для неанглоязычных версий продуктов могут быть различными; при этом может взиматься плата за локализацию.
 - Не предоставляются дополнительные функции, возможности, обновления, изменения в структуре. Рассмотрению подлежат только те проблемы с отдельным продуктом, которые приводят к его сбоям, потере данных или другим существенным отклонениям от стандартного функционирования.

⇨ **Поддержка на месте:** В рамках Поддержки уровней Advanced и Performance специалисты службы поддержки оказывают помощь в устранении неполадок на вашем объекте. Эта услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft, при этом за каждый выезд взимается дополнительная плата.

⇨ **Анализ первопричин:** При прямом запросе до закрытия инцидента мы выполним структурированный анализ возможных причин одного инцидента или ряда связанных проблем.. Вы должны будете сотрудничать со специалистами Microsoft и предоставить такие материалы, как файлы журналов регистрации, сетевые трассировки и другие выходные данные диагностики. Анализ первопричин доступен только для определенных технологий Microsoft, за него может взиматься дополнительная плата.

4.2.3 Управление процессом предоставления услуг

Управление обслуживанием (SDM) включается в услуги поддержки, если иначе не указано в этом документе или в вашем Заказе на выполнение работ и определяется приобретенными вами услугами поддержки из Базового пакета. По мере приобретения дополнительных услуг или расширенных услуг и решений добавляются дополнительные услуги управления обслуживанием.

Поддержка уровня Core: услуги SDM предоставляются в цифровой форме или силами пула команды специалистов.

Поддержка уровней Advanced и Performance: услуги SDM предоставляются в цифровой форме выделенным менеджером по предоставлению услуга. Этот конкретно назначенный ресурс может выполнять работу удаленно или на вашем объекте.

Подробное описание рамок Управления обслуживанием

Следующие услуги SDM предлагаются в соответствии с приобретенным Базовым пакетом:

Типы услуг по управлению предоставлением услуг	Пакет		
	C	A	P
Поддержка организации клиента	✓	✓	✓
Руководство обновлением продуктов, служб и системы безопасности	✓	✓	✓
Управление и разработка Программы	✓	✓	✓
Подключение Единой поддержки	✓	✓	✓
Программа успешности использования облачных служб		✓	✓
Управление отношениями с руководителями		✓	✓
Дополнительное управление обслуживанием		+	+
Управление обслуживанием на месте		+	+

✓ - Включена в Базовый пакет.

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

Поддержка организации клиента: Руководство и информация, предоставляемая указанному вами Администратору службы поддержки на предмет того, как управлять использованием услуг Единой поддержки и подготовить вас к использованию цифровых услуг и услуг исправления в рамках Единой поддержки.

Руководство обновлением продуктов, служб и системы безопасности: Доведение до вашего сведения информации об ожидающихся важных изменениях и новых функциях продуктов и услуг, а также получения доступа к бюллетеням по безопасности в отношении технологий Microsoft.

Управление и разработка Программы: Мероприятия, направленные на планирование, предложение и управление услугами в рамках программы поддержки вашей организации с тем, чтобы помочь вам получить максимальную выгоду от инвестиций в технологии и услуги Microsoft.

Поддержка уровня Core: Компания Microsoft может рекомендовать услуги, которые будут способствовать использованию возможностей, включенных в ваш Базовый пакет услуг поддержки, а также ограниченный круг дополнительных услуг, которые ваша организация может приобрести.

Поддержка уровней Advanced и Performance: Компания Microsoft может порекомендовать широкий спектр услуг, которые помогут вам достичь ключевых результатов как с точки зрения бизнеса, так и технологий, используя возможности, включенные в Базовый пакет услуг поддержки, а также дополнительные услуги, которые вы можете приобрести.

Подключение Единой поддержки: Мероприятия для поддержки вашего перехода к Единой поддержке, включая введение и продвижение возможностей самообслуживания в портале онлайн-поддержки, с целью обеспечения своевременного использования услуг Единой поддержки.

Программа успешности использования облачных служб: Включены услуги планирования и доставки, предназначенные для того, чтобы помочь вам достичь определенных результатов при использовании облачных служб, что позволит ускорить внедрение и принятие облачных технологий Microsoft и получить реализованную прибавочную стоимость.

Управление отношениями с руководителями: Серия мероприятий, призванных обеспечить как соответствие группы поддержки Microsoft стратегическим приоритетам вашей организации, так и взаимодействовать с ключевыми лицами, принимающими решения в области бизнеса и технологий.

☞ **Дополнительное управление обслуживанием:** Вы можете решить приобрести дополнительные индивидуальные ресурсы SDM для предоставления услуг управления обслуживанием, в рамках предварительно определенного объема работ, которые в настоящем документе подробно не рассматриваются. Эти ресурсы будут выполнять работу удаленно или на вашем объекте. Данная услуга также предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.

☞ **Управление обслуживанием на месте:** Вы можете запросить выезды менеджера по предоставлению услуг на месте, для чего может потребоваться дополнительная оплата каждого выезда. Данная услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.

4.3 Расширенные услуги и решения

В дополнение к услугам, предоставляемым в рамках Базового пакета или в качестве дополнительных услуг, также можно приобрести следующие дополнительные расширенные услуги и решения. Расширенные услуги и решения доступны за дополнительную плату и могут быть указаны в Приложении, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

Услуга	Пакет		
	С	А	Р
Назначенная техническая поддержка		+	+
Быстрый отклик		+	+
Индивидуальная поддержка		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
Поддержка важнейших для предприятия функций		+	+

+ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести.

+¹ - Дополнительная услуга, которую можно приобрести в ограниченном количестве.

4.3.1 Назначенная техническая поддержка

🔗 **Назначенная техническая поддержка (DSE):** Услуги DSE можно приобрести как предварительно определенные предложения или как блок индивидуальных часов, которые можно использовать для предоставления определенных профилактических услуг.

При покупке по часам, часы услуги DSE затем вычитаются из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги, при этом вычитается эквивалент часов по ценам каталога.

Предварительно определенные предложения DSE адаптируются под вашу среду и помогают добиться желаемых результатов. Эти предложения могут быть нацелены на такие области, как Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence и Dynamics 365, и могут включать необходимые предварительно определенные встроенные профилактические услуги.

Назначенная техническая поддержка охватывает следующие задачи:

- помочь поддерживать глубокое понимание ваших текущих и будущих бизнес-требований и конфигурации ИТ-среды для оптимизации показателей
- помочь предварительно документировать рекомендации по использованию предоставляемых материалов, относящихся к услугам поддержки (например, результаты анализа возможности поддержки, проверки работоспособности, семинары и программы оценки рисков)
- помочь в обеспечении согласованности между мероприятиями по развертыванию и эксплуатации и вашей плановой и текущей реализацией технологий Microsoft.

- помочь развить технические и эксплуатационные навыки ваших ИТ-специалистов
- помочь разработать и реализовать стратегии с целью предотвращения будущих инцидентов и повышения доступности соответствующих технологий Microsoft
- помочь определить первопричины повторяющихся инцидентов и дать рекомендации для предотвращения дальнейших нарушений в работе указанных технологий Microsoft

Независимо от того, как услуги DSE приобретаются, выделение, распределение и назначение ресурсов в целях данной поддержки осуществляется на условиях, о которых стороны договорились в ходе вводного совещания и которые зафиксированы в плане предоставления услуг.

Особые требования и ограничения в отношении услуг

- Для получения услуг DSE необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support. Если срок действия соглашения о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support истекает или прерывается, то оказание услуг DSE прекращается в тот же день.
- Услуги DSE предоставляются в обычное рабочее время (с 09:00 до 17:30 по стандартному местному времени, кроме выходных дней и праздников).
- Услуги DSE предназначены в качестве поддержки конкретных продуктов и технологий Microsoft, выбранных вами и перечисленных в Заказе на выполнение работ.
- Услуги назначенной технической поддержки предоставляются для одного места предоставления поддержки в назначенном месте предоставления поддержки, которое указано в вашем Заказе на выполнение работ.

4.3.2 Быстрый отклик

🔗 **Быстрый отклик:** Услуга «Быстрый отклик» обеспечивает ускоренное предоставление помощи в устранении неполадок за счет переадресации требующих поддержки инцидентов техническим специалистам и в случае необходимости эскалации в группы управления облачными службами.

Для получения услуг «Быстрый отклик» для компонентов Microsoft Azure необходимо обращаться по поводу инцидента через портал соответствующей облачной службы. Ваши запросы технической поддержки PRS будут направляться непосредственно в очередь поддержки «Быстрый отклик» (Группа быстрого отклика), которая комплектуется из сотрудников специальной группы инженеров с квалификацией в области облачных технологий. Для того чтобы эта команда располагала основными сведениями о вашем внедрении, вы должны представить документацию по базовому внедрению Azure и топологии базы данных, а также планы масштабирования и балансирования нагрузки, если они имеются. Несмотря на то, что для устранения инцидентов может потребоваться привлечение специалистов по поддержке стандартной продукции, команда быстрого реагирования несет основную ответственность за круглосуточное устранение инцидентов.

Для компонентов Azure время ответа специалистов службы технической поддержки указывается в таблице ниже и замещает любое ориентировочное время ответа службы поддержки, предусмотренное Базовым пакетом. Быстрый отклик не охватывает Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management.

Приобретение услуг «Быстрый отклик» зависит от доступности ресурсов. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по предоставлению услуг.

Быстрый отклик	Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Критические последствия для деятельности предприятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Остановка основного бизнес-процесса и невозможность продолжения работы • Требуется внимание в течение 15 минут 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение не более 15 минут • Непрерывная круглосуточная поддержка в любой день недели¹ • Доступ к опытным специалистам Microsoft² • Быстрая эскалация внутри Microsoft специалистам групп по управлению облачными службами • При необходимости уведомление руководителей Microsoft высшего уровня 	<ul style="list-style-type: none"> • Соответствующее взаимодействие с вашим руководством высшего уровня по нашему запросу • Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю¹ • Быстрый доступ и реагирование

¹ Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, чтобы мы могли продолжить осуществлять меры по устранению проблем, может возникнуть необходимость в отказе от круглосуточной поддержки в любой день недели

² Услуги технической поддержки PRS «Быстрый отклик» предоставляются только на английском языке.

4.3.3 Индивидуальная поддержка

⇨ **Индивидуальная поддержка:** За дополнительную плату предоставляется ограниченная непрерывная поддержка в отношении определенного ряда продуктов и пакетов обновления, цикл жизни которых подошел к концу в соответствии с Политикой корпоративной поддержки Microsoft, приведенной по адресу <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Продукты, версии или пакеты обновления, для которых приобретается Индивидуальная поддержка, указываются в Заказе на выполнение услуг.

Плата за программу Индивидуальной поддержки рассчитывается так, как если бы вы зарегистрировались для ее использования в первый день появления этой программы. Например, если индивидуальная поддержка для Dynamics NAV 2009 началась 15 января 2020 г., но вы не зарегистрировались до 15 апреля 2020 г., ваша плата за программу будет по-прежнему рассчитана задним числом на фиксированную дату начала – 15 января 2020 г.

Плата за Индивидуальную поддержку возврату не подлежит.

Особые требования и ограничения в отношении услуг

- Вам необходимо иметь действующее соглашение о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support для получения услуг Индивидуальной поддержки. Если срок действия соглашения о предоставлении Услуг поддержки Microsoft Unified Support истекает или прерывается, то Индивидуальная поддержка прекращается в тот же день.
- Перед получением индивидуальной поддержки вам необходимо установить и запустить самую последнюю версию пакета обновления для продукта(-ов) в рамках регистрации, сведения о которых указаны в Заказе на выполнение работ.
- Для участия в программе Индивидуальной поддержки для зарегистрированного продукта или зарегистрированных продуктов и получения доступа к бюллетеням по безопасности и обновлениям вы должны предоставить детальный план миграции с указанием количества устройств и экземпляров, основных этапов миграции на квартальной основе и даты завершения миграции. Если данный план миграции не будет предоставлен, доступ к поставляемым материалам Индивидуальной поддержки будет запрещен.
- Для Индивидуальной поддержки устройством считается любой физический или виртуальный экземпляр, для которого клиент планирует развернуть обновление системы безопасности в отношении конкретного продукта. Число устройств или экземпляров должно равняться количеству развертываний обновления системы безопасности, или исправления, а не количеству физических устройств.
- Индивидуальная поддержка доступна в расположениях поддержки, указанных в вашем Заказе на выполнение работ, если расположение поддержки включено в общее количество устройств и экземпляров вашей организации.
- Если иное не согласовано в письменном виде, Индивидуальная поддержка предоставляется только для англоязычных версий продуктов в рамках соглашения о регистрации. Если стороны договариваются о поддержке на языке, отличном от английского, сроки поддержки могут быть увеличены с учетом выполнения перевода (при этом может взиматься плата за локализацию).
- Индивидуальная поддержка предоставляется для зарегистрированных продуктов и может включать обновления системы безопасности, определяемые Центром обеспечения безопасности Microsoft как «критические». За дополнительную плату можно приобрести обновления системы безопасности для устранения уязвимостей, определяемых Центром обеспечения безопасности Microsoft как важные.
- Услуги Индивидуальной поддержки доступны для приобретения на ежегодной основе на основании фиксированных дат программы, которые определяются жизненным циклом поддержки соответствующего продукта. Независимо от даты регистрации, все клиенты должны произвести оплату соответствующей программы с даты начала программы, при этом сумма, подлежащая оплате, должна быть выплачена полностью при заключении Соглашения. Если не указано иначе, минимальный срок Индивидуальной поддержки — один квартал. Клиенты могут явно отказаться от Индивидуальной поддержки один раз в квартал, предоставив уведомление минимум за 14 дней до следующей даты выставления счетов.

- Исправления, не связанные с безопасностью (например, касающиеся часовых поясов или перехода на летнее время), также доступны за дополнительную плату.
- Обновления для системы безопасности, доступные для вас в рамках данной программы, предназначены только для внутреннего использования, включая использование в размещенных на сервере средах для вашей непосредственной выгоды.
- Обновления для системы безопасности запрещено передавать неаффилированным третьим лицам без письменного согласия с нашей стороны. Вы можете запросить доступ к обновлениям безопасности для назначенных вами контактных лиц. Вы соглашаетесь уведомлять нас о любых изменениях назначенных контактных лиц.
- Индивидуальная поддержка не предусматривает запросов о расширении возможностей, изменении функций или структуры, предоставлении гарантии.
- Несмотря на то, что мы прилагаем все экономически обоснованные усилия для обновления безопасности, вы признаете, что возможны ситуации, когда обновление для системы безопасности, в том числе «Критическое» или «Важное» обновление, не может быть выполнено или предоставлено.
- Если вы приобретаете Индивидуальную поддержку непосредственно у Microsoft, вы сможете применять обновления для системы безопасности к соответствующим зарегистрированным продуктам, в том числе зарегистрированным продуктам, приобретенным по Программе корпоративного лицензирования Microsoft или Программе лицензионного соглашения с поставщиком услуг.
- Все запросы в Службу поддержки на устранение неполадок следует передавать через назначенное контактное лицо по телефону.
- Доступ к ресурсам Microsoft для замены обновлений для системы безопасности предоставляется только на время действия настоящего Соглашения об индивидуальной поддержке. Для восстановления доступа к любым ресурсам Microsoft, включая замену Обновлений системы безопасности, которые могли быть загружены во время наличия регистрации для пользования услугами Индивидуальной поддержки, но затем были утрачены, повреждены или стали непригодными для использования после окончания срока регистрации, необходима повторная регистрация и производство соответствующей оплаты, как текущей, так и рассчитанной задним числом. Если поддержка программы была прекращена, повторная регистрация или доступ к обновлениям для системы безопасности могут быть невозможны.

4.3.4 Поддержка разработчиков

Поддержка разработчиков обеспечивает долгосрочную техническую поддержку, основанную на глубоком знании облачных технологий и техники, охватывающем весь жизненный цикл разработки приложений, разработчикам, собирающим, внедряющим и поддерживающим приложения на платформе Microsoft.

Менеджер по разработке приложений (Application Development Manager, ADM) выступает в качестве основного контактного лица и стремится давать стратегические советы по методикам разработки и тестирования и проблемам с разработкой, возникающим в процессе использования продуктов Microsoft. Менеджер ADM взаимодействует с рядом специалистов внутри Microsoft по вопросам требований заказчика.

В рамках соглашения об обслуживании могут быть приобретены следующие решения для разработчиков:

🔗 **Developer Advanced**

Предлагаемая клиентам, пользующимся Поддержкой уровня Advanced и Performance, поддержка Developer Advanced позволяет получить целенаправленные решения для конкретных потребностей в связи с разработкой приложений, включая модернизацию приложений, оценки технологии IoT (Интернет вещей), решения ALM/DevOps, обучение и тестирование. Это рекомендованный уровень поддержки для клиентов, которым необходима специализированная поддержка разработки в различных областях и по разным темам в рамках жизненного цикла разработки.

Минимальный объем поддержки составляет 320 часов работы менеджера ADM (Менеджер по разработке приложений). Меньшие, индивидуальные объемы могут быть согласованы по специальному запросу. Для поддержки Developer Advanced установлен максимальный объем 800 часов работы менеджера ADM.

🔗 **Developer Performance**

Предлагаемая клиентам, пользующимся Поддержкой уровня Performance, поддержка Developer Performance позволяет воспользоваться комплексными услугами технической поддержки в рамках всего жизненного цикла разработки приложений, обеспечивая клиентам облачную архитектуру, оценки уязвимостей, решения ALM/DevOps, жизненный цикл разработки систем безопасности, проверки кода, производительность и мониторинг, модернизацию приложений, внедрение функций Интернета вещей (IoT) и управление ими, обучение и тестирование. Это рекомендованный уровень поддержки для клиентов, которым необходима полная поддержка разработки для критически важных для предприятия, а также сложных сред разработки.

Поддержка Developer Performance предполагает минимальный объем 800 часов работы менеджера по разработке приложений (ADM). Меньшие, индивидуальные объемы могут быть согласованы по специальному запросу.

4.3.5 Поддержка важнейших для предприятия функций

🔗 **Поддержка важнейших для предприятия функций:** этот набор услуг обеспечивает более высокий уровень поддержки определенного набора продуктов Microsoft и Веб-служб, входящих в ваше решение для критически важных задач, как указано в Заказе на выполнение работ. Поддержка важнейших для предприятия функций предусматривает индивидуальную программу услуг, предоставляется за дополнительную плату и оформляется в виде Приложения, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

4.4 Дополнительные условия

Услуги поддержки Microsoft Unified Support предоставляются на основании следующих требований и допущений.

- Базовые услуги исправления предоставляются удаленно в местах расположения ваших назначенных контактных лиц по поддержке. Если иное не указано в письменной форме, все другие услуги предоставляются удаленно на ваших назначенных объектах или объектах, указанных в Заказе на выполнение услуг.
- Базовые услуги по исправлению предоставляются на английском языке, а также могут предоставляться на языке, используемом в вашей организации (если доступно). Все другие услуги предоставляются на языке, используемом в местном представительстве

Microsoft Services, которое предоставляет услуги, или на английском языке, если иное не согласовано в письменной форме.

- Предоставляется поддержка всех версий выпущенного в продажу, общедоступного программного обеспечения Microsoft и продуктов Веб-служб, которые вы приобрели и которые указаны в Условиях для продуктов, периодически публикуемых Microsoft на веб-сайте <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на заменяющем его сайте, который укажет Microsoft), если иное не указано в Заказе на выполнение работ, Приложении к настоящему Описанию услуг поддержки и консалтинговых услуг и если продукты конкретно не исключены на нашем портале поддержки по адресу <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Поддержка в отношении предварительных выпусков и бета-версий продуктов не предоставляется, если иное не указано в приложении к настоящему документу.
- Все услуги, включая дополнительные услуги, приобретенные в рамках и в течение срока действия Заказа на выполнение услуг поддержки, подлежат аннулированию, если не используются на протяжении срока действия применимого Заказа на выполнение услуг поддержки.
- Графики предоставления услуг зависят от наличия ресурсов, а семинары могут быть отменены, если не зарегистрировано минимальное количество участников.
- В целях анализа проблем по запросу мы можем подключаться к вашей компьютерной системе удаленно. Наши сотрудники подключаются только к тем системам, доступ к которым вами разрешен. Для осуществления поддержки в удаленном режиме вы должны обеспечить для нас соответствующий доступ и необходимое оборудование.
- Для оказания некоторых услуг может потребоваться сохранять, обрабатывать ваши клиентские данные и осуществлять доступ к ним. При этом используются утвержденные корпорацией Microsoft технологии, соответствующие нашим политикам и процессам в области защиты данных. Если вы требуете от нас использования технологий, не утвержденных корпорацией Microsoft, вы понимаете и соглашаетесь с тем, что несете полную и исключительную ответственность за целостность и безопасность ваших клиентских данных, а корпорация Microsoft не берет на себя ответственность в связи с использованием неутвержденных Microsoft технологий.
- Если вы запрашиваете отмену ранее запланированной услуги, Microsoft имеет право на взимание платы за отмену в размере до 100 % от стоимости услуги; если отмена или перенос происходит с уведомлением менее чем за 14 дней до первого дня предоставления услуги.
- При приобретении дополнительных услуг мы можем потребовать включить управление предоставлением услуг для оптимизации предоставления услуг.
- Если вы заказали один тип услуг и хотите заменить его на другой тип услуг, вы можете применить эквивалентную стоимость для заказа альтернативной услуги, доступной в вашем Базовом пакете, если такая услуга доступна и согласована с вашим специалистом по предоставлению услуг.
- Инциденты услуг технической поддержки по Преимуществам в рамках программы Software Assurance 24x7 (инциденты SA PRS, или «SAB»), могут быть преобразованы в эквивалентную стоимость (по усмотрению Microsoft) и использованы для зачета при оплате Базового пакета поддержки, отдельных разрешенных компонентов Назначенной

технической поддержки (DSE) и/или отдельных разрешенных компонентов Расширенных услуг и решений. Ваш ресурс по управлению обслуживанием сможет подтвердить такую стоимость (стоимости) и суммы оплаты, если это применимо. После 30 дней с Даты начала предоставления поддержки и/или ежегодной даты юбилея многолетней поддержки, мы можем выставить вам счет на сумму, эквивалентную любому недостающему количеству Преимуществ SAB, которые вы израсходовали в любом таком преобразовании, согласно вашему Заказу на выполнение работ. Преимущества Программного обеспечения регулируются условиями, изложенными в настоящем документе, и Условиями для продуктов, включая, помимо прочего, Приложение Б к Условиям для продуктов. Дополнительная информация, такая как изменения в льготах, касающихся Поддержки устранения проблем (Problem Resolution Support), начиная с февраля 2023 г., которые повлияют на право на использование Базового пакета или соответствующих компонентов соглашения о поддержке, что может привести к корректировке эквивалентного значения инцидента, доступна на веб-сайте www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits.

- В вашей стране могут быть доступны не все дополнительные услуги. За подробностями обратитесь к своему специалисту по предоставлению услуг.
- Услуги поддержки включают консультации и предоставление инструкций только в отношении кодов, принадлежащих вам или корпорации Microsoft.
- Вы соглашаетесь с тем, что, кроме кода Microsoft, можете предоставить нам доступ только к своему собственному коду.
- В рамках услуг поддержки не предоставляются никакие коды, кроме примера кода.
- Для приобретаемых услуг могут быть предусмотрены минимальные требования к платформе.
- Услуги не могут предоставляться через вас вашим клиентам.
- Если у вас есть Базовый пакет поддержки уровня Advanced или Performance, то в случае согласования визитов специалистов на объект без предоплаты мы выставим вам счет за обоснованные командировочные расходы.
- Любые приобретенные Услуги поддержки GitHub предоставляются компанией GitHub, Inc., дочерней компанией корпорации Microsoft. Невзирая на какие-либо положения об обратном в вашем Заказе на выполнение работ, Заявления о конфиденциальности GitHub, доступное по адресу https://aka.ms/github_privacy, а также Приложение о защите данных GitHub и Приложение о безопасности, доступное по адресу https://aka.ms/github_dpa, будут применяться к приобретению вами Услуг поддержки GitHub.

В соответствующих Приложениях могут быть определены дополнительные требования и допущения.

4.5 Ответственность клиента

Рациональное использование возможностей предоставляемых вам услуг Microsoft Unified Support зависит от выполнения вами описанных ниже обязанностей, а также обязанностей, установленных в соответствующих приложениях. Невыполнение следующих обязательств может вызывать задержки в предоставлении услуг.

- Вы укажете назначенного администратора услуг поддержки, ответственного за руководство вашими специалистами и управление всеми операциями, связанными с поддержкой, а также внутренними процессами по направлению запросов о предоставлении поддержки в связи с инцидентами в наш адрес.
- В зависимости от вашего Базового пакета, как указано ниже, вы можете определить назначенных контактных лиц по вопросам ответной поддержки, которые несут ответственность за создание запросов технической поддержки через веб-сайт технической поддержки Microsoft или по телефону. Администраторы облака, управляющие вашими облачными службами, могут также подавать связанные с облаком запросы технической поддержки через соответствующие порталы поддержки.
 - Поддержка уровня Core — до десяти (10) назначенных контактных лиц.
 - Поддержка уровня Advanced – минимум пятьдесят (50) назначенных контактных лиц. Вы также можете иметь право на поддержку дополнительных контактных лиц. Для получения подробной информации обратитесь к менеджеру по предоставлению услуг.
 - Поддержка уровня Performance – включенные назначенные контактные лица по мере необходимости.
- Для запросов услуг онлайн-поддержки администраторы ваших облачных услуг должны подать запрос на поддержку через соответствующий онлайн-портал поддержки.
- При отправке запроса о предоставлении услуг ваши контактные лица по ответной поддержке должны обладать общим пониманием проблемы, которая возникла, и мочь воспроизвести проблему, чтобы помочь Microsoft выполнить диагностику и классифицировать проблему. Эти контактные лица также должны обладать знаниями о поддерживаемых продуктах Microsoft и вашей среде Microsoft, помогать в разрешении системных проблем и содействовать Microsoft в анализе и разрешении запросов поддержки.
- При отправке запроса о предоставлении услуг от ваших контактных лиц по устранению неполадок по нашей просьбе может потребоваться определить проблему и меры по ее устранению. Такие действия могут включать сетевую трассировку, сбор сообщений об ошибках, получение сведений о настройках, изменение конфигурации продукта, установку новых версий или новых компонентов программного обеспечения, внесение изменений в процессы.
- Вы соглашаетесь сотрудничать с нами с целью составления плана использования услуг на основании приобретенного набора услуг.
- Вы соглашаетесь уведомлять нас о любых изменениях назначенных контактных лиц, которые указаны в Заказе на выполнение работ.
- Вы отвечаете за архивацию своих данных и восстановление утерянных или измененных файлов в случае разрушительных сбоев. Вы также несете ответственность за

- применение процедур, необходимых для обеспечения целостности и безопасности вашего программного обеспечения и данных.
- Вы соглашаетесь участвовать (по мере возможности) в исследованиях удовлетворенности клиентов, которые мы можем периодически вам предлагать в связи с услугами.
 - Вы обязуетесь оплатить все транспортные и другие расходы, понесенные вашими сотрудниками или подрядчиками.
 - Ваш специалист по предоставлению услуг может попросить вас выполнить и другие обязанности, относящиеся к приобретенным вами услугам.
 - При использовании облачных служб в рамках данной поддержки вам необходимо приобрести или иметь существующую подписку либо тарифный план для соответствующей веб-службы.
 - Если у вас есть Пакет поддержки уровня Advanced или Performance, вы соглашаетесь отправлять запросы на Профилактические услуги вместе со всеми необходимыми или связанными данными не позднее, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого Заказа на выполнение работ.
 - Если у вас есть Пакет поддержки уровня Advanced или Performance, вы соглашаетесь обеспечить нашим специалистам по предоставлению услуг на месте надлежащую телефонную связь и высокоскоростное подключение к Интернету, а также доступ к соответствующим внутренним системам и средствам диагностики.

© Корпорация Microsoft (Microsoft Corporation), 2020. Все права защищены. Любое использование или распространение данных материалов без явного разрешения со стороны Корпорации Microsoft запрещается.

Microsoft и Windows являются охраняемыми товарными знаками Корпорации Microsoft в Соединенных Штатах и/или других странах.

Названия продуктов и компаний, упомянутые в настоящем документе, могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.