

Услуги на Microsoft за претпријатија

Опис на услугите

Март 2022

Содржина

1	Информации за овој документ	1
2	Професионални услуги на Microsoft	1
2.1	Услуги за планирање	1
2.2	Услуги за имплементација	1
2.3	Услуги за одржување	1
2.4	Услуги за оптимизација	1
2.5	Образовни услуги	1
3	Консултантски услуги	2
3.1	Како да купите	2
3.2	Приспособени консултантски услуги	2
3.3	Консултантски услуги во пакет	3
3.4	Опис на услугите	3
3.4.1	Услуги за планирање	3
3.4.2	Услуги за имплементација	5
3.4.3	Услуги за оптимизација	5
3.5	Оградувања и ограничувања	5
3.6	Ваши одговорности	6
4	Услуги за поддршка	7
4.1	Како да купите	7
4.2	Описи на пакетите	7
4.2.1	Пакети за цело претпријатие	7
4.2.2	Подобрени решенија	8
4.3	Опис на услугите	8
4.3.1	Проактивни услуги	8
4.3.2	Управување со доставата на услугите	11
4.3.3	Услуги на повик	13
4.4	Подобрени услуги	15
4.4.1	Назначен инженеринг за поддршка	15
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Поддршка за трети корисници	17
4.5	Подобрени решенија	17
4.5.1	Поддршка за критични мисии	17
4.5.2	Брз одговор	17
4.5.3	Управување со Azure Event	18
4.6	Решенија за партнерска поддршка	21

4.7 Рeшенија за глобална поддршка	22
4.8 Дополнителни одредби и услови	23
4.9 Ваши одговорности.....	25

1 Информации за овој документ

Описот на услугите за Услугите на Microsoft за претпријатија ви дава информации за професионалните услуги што се достапни за купување од Microsoft.

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

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

2 Професионални услуги на Microsoft

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

2.1 Услуги за планирање

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

2.2 Услуги за имплементација

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

2.3 Услуги за одржување

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

2.4 Услуги за оптимизација

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

2.5 Образовни услуги

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


3 Консултантски услуги

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

3.1 Како да купите

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

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

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

3.2 Приспособени консултантски услуги

Подолу се наведени достапните решенија за приспособливите услуги. Работниот налог за услуги на претпријатие (ESWO) или Спецификацијата за работа (SOW) ги содржат деталите за опсегот на приспособените консултантски услуги.

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

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

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

Податоци и вештачка интелигенција (AI) – централната валута на современиот бизнис е способноста за претворање податоци во AI којашто претставува конкурентна предност.

Решенијата за деловни увиди на Microsoft им помагаат на развивачите и организациите да се фокусираат на AI преку сеопфатен увид за планирање, имплементирање и поддржување решенија за бизнис и ИТ организации коишто ги отклучуваат увидите во податоците со помош на производите коишто ги вклучуваат базата на податоци на Azure Power BI, Office и SQL-серверот.

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

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

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

Нашите понуди за консултантски услуги за уреди и мобилност им овозможуваат на бизнис и ИТ лидерите да развијат и имплементираат стратегии на управување со уреди и мобилност за целото претпријатие што го олеснуваат остварувањето подлабоки и побогати врски со вработените и корисниците.

Услугите за инфраструктура на центарот на податоци и облакот интегрираат и технологија, луѓе и процеси за да му помогнат на ИТ-тимот да ги трансформира нивните податочни центри во стратешки деловни средства, приспособени според нивните деловни потреби. Заедно со услугите за безбедност и идентитет, обезбедуваме и стратегии и решенија коишто ќе им помогнат на корисниците да ги заштитат ИТ-инфраструктурата, апликациите и податоците од внатрешни и надворешни закани.

3.3 Консултантски услуги во пакет

Microsoft нуди консултантски услуги за многу вообичаени деловни сценарија, врз основа на искуството со планирањето, примената и имплементацијата на производите, технологијата и процесите на Microsoft. Услугите подолу се нудат во однапред определен опсег на работа со фиксно времетраење и поврзана цена.

3.4 Опис на услугите

3.4.1 Услуги за планирање

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

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

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

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

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

🔗 **Доказ за концепт:** Ангажман што ќе даде докази со коишто корисникот ќе може да ја процени изводливоста на предложеното техничко решение. Доказот може да биде во форма на работни

прототипи, документи и дизајни, но обично не се испорачува како производ подготвен за користење.

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

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

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

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

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

☞ **Услуги за планирање на распоредувањето на Skype за компании и Exchange (S&EDPS):** Дизајнирани да им помогнат на организациите во планирање на распоредувањето на Skype за компании или Exchange, овие услуги обезбедуваат планирање на распоредувањето за архитектонски и оперативни аспекти на Skype за компании на Microsoft или Microsoft Exchange.

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

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

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

☞ **Корисничко искуство:** услуги што ќе донесат корисничко искуство за вашата линија на бизнис апликации, донесувајќи експертиза во прикажувањето со илустрации, анимираната графика,

етнографското истражување, личните и сценариски анализи, стратегијата и дизајнот на корисничкото искуство, визуелниот дизајн, развојот на корисничкиот интерфејс, тестирањето на подобноста за користење и разгледување на пристапноста.

3.4.2 Услуги за имплементација

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

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

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

3.4.3 Услуги за оптимизација

✦ **Услуги за усвојување:** Услугите за усвојување обезбедуваат пакет услуги што ви помага да ја утврдите способноста на организацијата за модификација, следење и оптимизирање на промените поврзани со купената технологија од Microsoft. Ова вклучува консултации за развојот и извршувањето на вашата стратегија за присвојување во однос на промените од аспект на луѓето. Корисниците имаат пристап до ресурсите со експертизата, знаењето и поврзаните препорачани практики на Microsoft за поддршка на нивната програма за усвојување.

✦ **Управување со ИТ-услугите:** Пакет услуги дизајнирани да ви помогнат при еволуцијата на вашата наследена ИТ-околина со помош на современите пристапи за управување со услугите коишто овозможуваат иновација, флексибилност, квалитет и подобрувања во оперативните трошоци. Современите услуги за управување со ИТ-услугите може да се достават како советодавни сесии или работилници преку далечинска врска или на самото место за да се осигури дека процесите на следење, управувањето со инциденти или канцелариските услуги се оптимизирани за да управуваат со динамиката на услугите во облак кога се преместува некоја апликација или услуга во облак.

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

3.5 Оградувања и ограничувања

Нашата испорака на услугите се базира на оградувања и ограничувања:

- Дигиталните советодавни услуги се состојат само од советувања и упатувања во врска само со распоредувањето и користењето на технологиите на Microsoft кај вас.
- Лиценците за производите не се вклучени во консултантските услуги и мора да се купат одделно.
- Дигиталните советодавни услуги не вклучуваат ставање во функција на производот, решавање проблеми, поддршка за поправање, преглед на изворен код што не е на Microsoft или консултации за техниката или архитектурата што се надвор од услугите опишани погоре.
- За секој изворен код што не е на Microsoft, нашите услуги се ограничени само на анализа на бинарните податоци, како префрлување на процес или надзорно следење на мрежа.
- Во случаите кога посетите на самото место на архитектите на Microsoft или на претставници на тимот за испорака на услугите се заемно договорени, а не се претходно платени, ќе ви бидат наплатени разумни патни трошоци и трошоци за престој.

- Сите набавени Советодавни услуги на GitHub ги испорачува GitHub, Inc., филијала во целосна сопственост на Microsoft Corporation. Без оглед на сè што е спротивно во вашата Работна нарачка, Изјавата за заштита на личните податоци на GitHub достапна на https://aka.ms/github_privacy и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог кои се наоѓаат на https://aka.ms/github_dpa ќе важат за вашата набавка на Советодавните услуги на GitHub.

3.6 Ваши одговорности

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

- Достапноста на вашите претставници, информатичкиот персонал и ресурсите, вклучувајќи хардвер, софтвер, врската на Интернет и канцеларискиот простор.
- Вашето навремено доставување на точни и целосни информации според барањата на тимот за испорака на услуги.
- Пристап до информациите за вашата организација.
- Навремено и ефективно завршување на одговорностите што ви се доделени.
- Навремени одлуки и одобрувања од страна на вашиот менаџмент.
- Плаќање на патните и други трошоци направени од вашите вработени или договорени изведувачи.

4 Услуги за поддршка

Премиер услугите за поддршка на Microsoft (услугите за поддршка) се група сеопфатни услуги за поддршка на претпријатија коишто помагаат да се намалат трошоците, да се зголеми продуктивноста и да се користи технологија за да се остварат нови деловни можности за која било фаза од животниот циклус на ИТ.

Услугите за поддршка вклучуваат:

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

4.1 Како да купите

Услугите за поддршка се достапни како пакет или како индивидуални услуги во склоп на постоен Договор за поддршка со користење на Работниот налог за услуги на претпријатие, како што е опишано подолу:

Услуга	Дефиниција
Пакети за цело претпријатие	Комбинација на услуги што нудат поддршка за сите комерцијално поддржани производи на Microsoft и/или Онлајн услуги што се користат во вашата организација. Достапни се опции на приспособливи и фиксни пакети.
Пакети за подобро решение	Пакет услуги за поддршка којшто покрива конкретен производ на Microsoft или ИТ-систем на клиент. Достапни се со приспособливи пакети.

4.2 Описи на пакетите

4.2.1 Пакети за цело претпријатие

Опциите на пакетите за цело претпријатие опфаќаат: приспособливи (скроени да одговараат на вашите потреби) или фиксни пакети (претходно дефинирани услуги).

Приспособлив пакет

Пакетот за поддршка е приспособен со ставките наведени подолу за да одговара на вашите барања.

Ставка	Достапни услуги
Проактивни услуги	Услугите што се опишани во делот 4.3.1 „Проактивни услуги“ се достапни за вклучување во вашиот пакет за поддршка
Управување со доставата на услугите	Вклучено во сите пакети. Моделот на испорака и нивото на услугата се приспособени како што е опишано во делот 4.3.2 „Управување со испорака на услуги“

Услуги на повик	Услугите што се опишани во делот 4.3.3 „Услуги на повик“ се достапни за вклучување во вашиот пакет за поддршка
Подобрени услуги	Дополнителните услуги, опишани во делот 4.4 „Подобрени услуги“ може да се вклучат во вашиот пакет за поддршка

Фиксен пакет

Утврден пакет од почетно ниво на услуги за поддршка со траење од една година

Ставка	Вклучени услуги
Проактивни услуги	Една „Програма за процена на ризик и здравје како услуга“
Управување со доставата на услугите	Вклучено е Основно ниво на услуга што се доставува преку Тимскиот модел, опишан во делот 4.3.2 „Управување со испорака на услугите“
Услуги на повик	До 20 часа „Поддршка за разрешување проблеми“

4.2.2 Подобрени решенија

Пакетите за подобро решение покриваат конкретен производ на Microsoft или ИТ-систем на клиент. Достапните услуги се наведени подолу.

Ставка	Опис
Поддршка за критични мисии	Обезбедува повисоко ниво на поддршка за дефиниран комплет производи на Microsoft што се содржат во вашите деловни решенија на критични мисии и е претставена во делот 4.5.1 „Поддршка за критични мисии“
Брз одговор	Обезбедува забрзана реактивна поддршка за вашите облак услуги и е воведена во Дел 4.5.2 „Брз одговор“
Управување со Azure Event	Обезбедува подобрена проактивна и реактивна поддршка за време на критичните настани за Azure на клиентите

4.3 Опис на услугите

Ставките што се комбинирани за да го формираат вашиот пакет за Премиер-поддршка се опишани во овој дел.

4.3.1 Проактивни услуги

Проактивните услуги помагаат при спречувањето проблеми во околината на Microsoft. За да се обезбеди достапност и испорака на ресурсите за време на важечкиот работен налог, проактивните услуги треба да се закажат навремено. Следниве проактивни услуги се достапни како што се идентификувани подолу или според деталите од работниот налог.

Услуги за планирање

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

Услуги за имплементација

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

Услуги за одржување

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

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

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

Проактивно набљудување: Испорака на алатки за надгледување на техничките операции и препораки за нагудување на процесите за управување со инциденти на серверот. Оваа услуга ви помага да создадете матрици на инциденти, да спроведете прегледи на најголемите инциденти и да создадете дизајн за постојан инженерски тим.

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

Програма за процена на ризик и здравје како услуга (RAP како услуга): Автоматска процена на вашата имплементација на технологијата на Microsoft, со далечински собрани податоци. Microsoft ги анализира собраните податоци за да генерира извештај со наоди што содржи препораки за санација.

Програма за проценка на ризикот и здравјето како плус услуга (RAP како плус услуга): RAP како услуга е обезбедена и надоврзана со приспособена работилница за оптимизација на системи на вашата локација (најмногу два дена), којашто е фокусирана на планирање санација и трансфер на знаење.

Услуги за оптимизација

Услуги за усвојување: Услугите за усвојување обезбедуваат пакет услуги што ви помага да ја утврдите способноста на организацијата за модификација, следење и оптимизирање на промените поврзани со купената технологија од Microsoft. Ова вклучува поддршка за развојот и извршувањето на вашата стратегија за присвојување во однос на промените од аспект на луѓето. Корисниците имаат пристап до

ресурсите со експертизата, знаењето и поврзаните препорачани практики на Microsoft за поддршка на нивната програма за присвојување.

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

Управување со ИТ услуги: Пакет услуги дизајнирани да ви помогнат при еволуцијата на вашата наследена ИТ-околина со помош на современите пристапи за управување со услугите коишто овозможуваат иновација, флексибилност, квалитет и подобрувања во оперативните трошоци. Современите услуги за управување со ИТ-услугите може да се достават како советодавни сесии или работилници преку далечинска врска или на самото место за да се осигури дека процесите на следење, управувањето со инциденти или канцелариските услуги се оптимизирани за да управуваат со динамиката на услугите во облак кога се преместува некоја апликација или услуга во облак. Услугите за управување со ИТ-услуги може да бидат елемент на приспособена програма на услуги за поддршка, достапни за дополнителна цена и може да бидат дефинирани во додаток и во вашиот работен налог.

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

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

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

Образовни услуги

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

Образовни услуги по барање: Услуга со претплата што дава пристап до колекција на материјали за онлајн обука од библиотека за работилници развиена од Microsoft. Преплатите се продаваат според резервирано место.

Веб-сесии: Образовни сесии организирани од Microsoft, достапни за широк избор на поддршка и прашања од областа на Microsoft технологија, кои се испорачуваат далечински онлајн. Веб-сесиите може да се купат по учесник или како наменска испорака за вашата организација, како што е назначено во вашиот работен налог.

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

Приспособени проактивни услуги: ангажман, лично или онлајн, на наш персонал за испорачување услуги според ваши упатства, коишто не се опишани во овој документ. Овие ангажмани се мерат и се наплаќаат во денови. Областите на кои се фокусираат приспособените проактивни услуги се:

- Услуги за одржување
- Услуги за оптимизација
- Образовни услуги

Помош за поддршка: Каде што се достапни, проактивните услуги може да се продаваат како количество часови на помош за поддршка. Овие часови може да се заменат за една или повеќе проактивни услуги, опишани погоре, по тековните цени што ги дава претставникот за услуги на Microsoft. Откако ќе се закаже проактивна услуга, ние ќе одземеме соодветен број часови за помош за поддршка од вашето салдо, заокружено на поголемиот најблизок број часови, за да ја покриеме вредноста на дневната цена или фиксниот надоместок за услугата. Ако нарачате еден вид на помош за поддршка, а сакате да го замените со друг, може да ги употребите веќе купените часови на другата услуга, кога е достапна и е договорена со вашиот менаџер за испорака на услуги.

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

4.3.2 Управување со доставата на услугите

Управување со доставата на услугите

Сите пакети со Премиер-поддршка ги координира и иницира менаџер за испорака на услуги (SDM). За пакетите со Премиер-поддршка за програмери и пакетите фокусирани на програмери, вашето управување со испораката на услуги го врши ресурс за развој на апликации кој има широко познавање за индустрии во развој, а има и разбирање на технологиите за програмирање. Ваквите испораки може да се рафинираат, врз основа на нивниот модел, нивото на услугата и географијата. Ако не е поинаку наведено во вашиот работен налог, моделот на испорака ќе биде Назначен и нивото на услугата ќе биде Основно.

Модел на испорака

Ставка	Дефиниција
Тимски	Изведен од група поединци лоцирани на различни места
Назначен	Се дава на основа на скратено работно време, на самото место или далечински, од страна на именувано лице кое исто така услужува други корисници на Премиер-поддршката на Microsoft
Наменски	Се дава, на самото место или далечински, од страна на именувано лице кое се фокусира само на еден клиент на Премиер-поддршка на Microsoft

Ниво на услуга

Ставка	Дефиниција
Основно	Вклучува општа координација, плус претставување на услугата, планирање на испораката на услугата, прегледи на услугата, совет за поддршка при критична безбедност, управување со инциденти, управување со кризи, информациски услуги и услуги за управување со претплата

Ставка	Дефиниција
Стандардно	Ги вклучува сите услуги од Основното ниво, плус Почетна процена и планирање санација
Проширено	Ги вклучува сите услуги од Стандардно ниво, плус познавање на животниот циклус на производитите/онлајн услугите на Microsoft, анализа и совет за трендот на инцидентите и водење на процесот

Детали за опсегот

Следниве услуги се достапни за клиентите кои ќе купат Основно ниво на управување со испораката на услугите:

Претставување на услугата: преглед на услугите од Премиер-поддршката, вклучувајќи објаснување за тоа како да се изберат и планираат проактивни услуги и демонстрација за тоа како се води евиденција на барањата за помош при поддршка на повик и како да се користат достапните алатки.

Планирање испорака на услуги: Услугите со Премиер-поддршка вклучуваат персонализиран план за услуги за да се одреди како и кога услугите треба да се користат преку соработка со вашиот тим за вашите деловни и ИТ-приоритети, вклучувајќи го и вашето патување со облак.

Прегледи на услугата: Ние постојано ги прегледуваме услугите од изминатиот период, ве известуваме за тоа што е испорачано и подобро, ги прегледуваме реакциите од ваша страна и ги разгледуваме сите дејства и приспособувања што ќе бидат потребни. Овие прегледи може да се состојат од стандардни извештаи за статусот, како и виртуелни состаноци или состаноци на самото место за статусот (ако е одобрено патување до локацијата).

Совет за поддршка за критична безбедност: известување за најважните билтени за безбедност на Microsoft. Ако имате Назначен или Наменски менаџер за испорака на услуги, тој ќе ви помогне да го процените ефектот на оваа информација врз вашата ИТ-инфраструктура.

Управување со инциденти: надзор од страна на нашиот тим за испорака на услуги за инцидентите за поддршка за нивно навремено разрешување и испорака на квалитетна поддршка. Ова може да вклучува и развој на плановите за одговор при инцидент, идентификација на примарен контакт за ажурирање на статусот за време на инциденти и олеснување на анализата на главната причина откако се случил инцидентот. Ако имате онлајн услуги, ова може да вклучува и преглед на причините за инцидентот и Договорот за ниво на услуга (SLA).

Управување со кризи: 24-часовно поседување на проблемот и комуникација со вас од вашиот тим за испорака на услуги за време на ситуации во кои трпите критични влијанија врз бизнисот.

Услуги за информирање: Испорака на билтени, веб страници и ресурси фокусирани на производи и услуги на Microsoft во врска со вашето опкружување. Може да вклучува поддршка и оперативни информации за технологиите, алатки за решавање проблеми и референци на Microsoft до артикли на база на знаење.

Управување со претплата на услугите: За клиенти со онлајн услуги, ресурс на Microsoft може да ви помогне со ескалација на проблемите поврзани со вашите онлајн претплати за услуги и да ви даде одговори на прашањата за наплата, обезбедување сметки и кредит за SLA.

Клиентите кои ќе купат Стандардно ниво на услуга ќе добијат Основно ниво на услуга, плус следниве услуги:

Почетна процена: процена за откривање за да се идентификуваат потребите од услуги во вашето опкружување на ИТ-активности што помага да се изработи акциски план за достигнување на саканата состојба на вашите ИТ-активности. За клиенти кои имаат онлајн услуги, вашиот менаџер за

испорака на услуги може да организира анализирање на инфраструктурата во деловните простории потребна за поврзување на корисниците со онлајн услугата. Освен тоа, менаџерот за испорака на услуги ќе соработува со вашиот персонал за да се документираат ризиците кои може да влијаат на вашата можност за поврзување и ќе предложи можни миграции.

Планирање санација: консолидирање на активностите за подобрување, поттикнати од наодите на проактивната процена. Овие наоди ќе се документираат како совет за подобрување со придружената санација во вашиот план за услуги. Постапките за следење се одвиваат преку планираните прегледи на услугата.

Управување со испораката на услугите на самото место: достапни се посети од вашиот менаџер за испорака на услугите на самото место, кој може да бара дополнителна наплата по посета. Оваа услуга зависи од достапноста на ресурсите на Microsoft.

Клиентите кои ќе купат Проширено ниво на услуга ќе ги добијат услугите набројани во Основното и Стандардното ниво, плус следниве услуги:

Совет и анализа на трендот на инцидентите: еден или повеќе прегледи на вашата историја на инциденти со фокус на луѓето, процесот и технолошките аспекти за инциденти со големо влијание на бизнисот евидентирани кај нас, кои вклучуваат каква било поддржана технологија на Microsoft. Резултатите од прегледот во препораките за активности за подобрување на операциите, освен на подготвеноста на луѓето или промената на технологијата, сите се фокусирани на помошта да ги намалите вашите трошоци за ИТ-активности.

Водење на процесот: Ќе се обезбедат основни информации за препорачаните процеси.

4.3.3 Услуги на повик

Услугите на повик помагаат при решавањето на проблемите во вашето опкружување на Microsoft и вообичаено се добиваат на барање и може да вклучат некаква комбинација од следниве услуги:

Поддршка за разрешување проблеми (PRS): помош за проблеми со специфични симптоми на коишто е најдено при употреба на производите на Microsoft, вклучувајќи решавање одреден проблем, порака за грешка или функционалност којашто не работи како што треба за производите на Microsoft. Дефиниции на сериозноста на инцидентот, времето проценето од Microsoft за времето на одговор и барањата за поднесување се детално објаснети во „Табела: Реакција на инциденти.“

За PRS се наплаќа на час, а часовите се изведуваат од претплатените часови утврдени во работниот налог, освен ако утврдиме дека проблемот е резултат на грешка во производот и дека е потребна обична поддршка. Доколку ги потрошите сите претходно платени часови додека решаваме одреден проблем, ќе ви го наплатиме преостанатиот долг и мора да купите дополнителни часови за PRS за да одговориме на дополнителни инциденти. На ваше барање, соработуваме со снабдувачи на технологии од трета страна за да помогнеме во решавањето на комплексните проблеми на интероперативноста на производи од повеќе продавачи, меѓутоа, третата страна има обврска да даде поддршка за сопствениот производ.

По потреба обезбедена е PRS за онлајн услуги. Купените PRS-часови нема да се одземаат за инциденти во врска со овие технологии.

Услугите за поддршка за услугите и производите, кои не се покриени со важечкиот порталот за поддршка на онлајн услугите, се управуваат од онлајн порталот на Услугите на Microsoft.

Управување со доставата на услугите ќе се искористи на ист начин за сите барања за решавање проблеми

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

Табела: Реакција на инциденти

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Катастрофално влијание врз деловноста:</p> <ul style="list-style-type: none"> • комплетна загуба на основниот деловен процес при што работата не може да продолжи во разумна насока • Потребно е внимание веднаш 	<ul style="list-style-type: none"> • Прв одговор на повикот по еден час или пократко • Нашите ресурси ќе пристигнат на вашата локација што е можно поскоро • Назначен е ресурс¹ за критичната ситуација • Континуиран труд 24/7² • Брзо кревање на итноста во Microsoft кај тимови на производот • Известување до нашите виши извршни раководители 	<ul style="list-style-type: none"> • Известување до вашите наредени извршни управители • Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7² • Итен пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената • Се поднесува само по телефон³
<p>Сериозност А</p> <p>Критично влијание врз работата:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значителна загуба или деградација на услугите • Потребно е внимание во рок од еден час 	<ul style="list-style-type: none"> • Прв одговор на повикот по еден час или пократко • Нашите ресурси ќе пристигнат на вашата локација како што ќе биде побарано • Назначен е ресурс¹ за критичната ситуација • Континуиран труд 24/7² • Известување до нашите наредени управители 	<ul style="list-style-type: none"> • Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7² • Итен пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената • Известување за управувањето • Се поднесува само по телефон³
<p>Сериозност В</p> <p>Умерено влијание врз работата:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови • Потребно е внимание во рок од два работни часа⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Прв одговор на повикот по два часа или пократко • Труд само во текот на работното време^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Доделување соодветни ресурси за да се порамни со напорот на Microsoft • Пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената во рок од четири работни часа

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност С</p> <p>Минимално влијание врз работата:</p> <ul style="list-style-type: none"> Значително функционирање со помали или без препреки во услугите Потребно е внимание во рок од четири работни часа⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повикот по четири часа или пократко Труд само во текот на работното време⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Се поднесува по телефон или преку веб-страница Прецизни информации за контактот на сопственикот каде се појавил случајот Реакција во рок од 24 часа Се поднесува по телефон или преку веб-страница

¹ Ресурсите за критични ситуации се лица назначени да помогнат за брзо решавање на проблемот преку ангажман во случајот, ескалација, наоѓање ресурси и координација.

² Ќе го намалиме нивото на сериозност ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе ни овозможат да продолжиме со вложување труд за да го разрешиме проблемот.

³ Барања за поддршка за интернет-услуги може да поднесете преку соодветните портали за поддршка на интернет-услуги.

⁴ Не е достапна 24-часовна поддршка за проблеми со сериозност Б на сите географски локации. Консултирајте се со вашиот менаџер за испорака на услуги во врска со деталите.

⁵ Работното време вообичаено се дефинира како од 09:00 до 17:30 часот по локално стандардно време, со исклучок на празници и викенди. Работното време може малку да се разликува во вашата држава.

Поддршка на самото место: Поддршката на повик на самото место обезбедува помош на вашата локација. Оваа услуга е предмет на достапноста на ресурсите на Microsoft и може да се бара дополнително наплаќање по посета на самото место.

Помош за поддршка при развој: помош при создавање и развој на апликации кои ги интегрираат технологиите на Microsoft на неговата платформа, специјализирајќи во алатките и технологиите за развој на Microsoft. Се продава како количество часови наведени во вашиот работен налог.

Советодавни услуги: краткорочна поддршка преку телефон (обично шест часа или помалку) и непланирани проблеми за ИТ-професионалците и развивачите. Советодавните услуги може да вклучуваат совети, насоки, анализа на главниот проблем и пренос на знаења наменети да ви помогнат во спроведувањето на технологиите на Microsoft, на начин на кој може да се избегнат вообичаените прашања за поддршка и може да се намали можноста од прекини на системот. Советодавните услуги се продаваат како количество часови наведени во вашиот работен налог.

4.4 Подобрени услуги

Ставките што се опишани во овој дел се достапни како додатоци, наставки и модификации на вашиот пакет Премиер-поддршка за дополнителна цена. Дополнителните подобрени услуги може да бидат достапни за дополнителна цена и дефинирани во Спогодбата наведена во вашиот работен налог.

4.4.1 Назначен инженеринг за поддршка

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

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

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

Областите на кои се фокусираат услугите на DSE се:

- Помогнете да се одржи детално познавање на вашите тековни и идни деловни барања и конфигурација на вашата околина за информатичка технологија со цел да се оптимизира изведбата
- Проактивно документирајте препораки за употребата на испорачаните услуги –поврзани со поддршката(на пр., коментари за поддршката, проверки на состојбата, работилници и програми за проценка на ризици)
- Помош да се направи вашето распоредување и активностите за операциите согласни на вашата планирана и тековна имплементација на технологиите на Microsoft.
- Подобрете ги техничките и оперативните вештини на вашиот ИТ-персонал
- Развивајте и имплементирајте стратегии што ќе помогнат да се спречат идни инциденти и да се зголеми достапноста на системот за технологиите на Microsoft што ги покривате
- Помогнете при определување на главната причина за инцидентите што се повторуваат и за обезбедување препораки за спречување понатамошни нарушувања на назначените технологии на Microsoft.

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

Предуслови и ограничувања специфични за програмата

- DSE-услугите се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30) локално стандардно време, без празници и викенди.
- Услугите DSE ги поддржуваат одредените производи и технологии на Microsoft коишто се ги избрале и сте ги навеле во работниот налог.
- Услугите DSE се испорачуваат за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка идентификувана на вашиот работен налог.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: ги менува услугите достапни со услугите на повик за да обезбеди Поддршка за разрешување проблеми кога е потребно.

Предуслови и ограничувања специфични за програмата:

- Premier Ultimate е ограничен на бројот контакти наведени во вашиот работен налог.
- За да останете запишани во Premier Ultimate, се согласувате дека ќе користите комерцијално разумни напори за санација на какви било проблеми кои ќе се идентификуваат од процената што сте ја иницирале вие или што ја иницирал Microsoft во рок од 30 дена од создавање на кратката содржина на процената.

- Секоја од страните може да го раскине договорот за услугата Premier Ultimate во рок од 30 дена од претходно пишано известување, ако која било страна не успее да ги санира проблемите, или во рок од 60 дена од претходно пишано известување.
- Корисниците на Premier Ultimate кои ќе го раскинат договорот пред тој да истече ќе добијат пропорционално рефундирање за неискористени услуги, освен ако раскинувањето не се должи на неуспешна санација.
- Premier Ultimate може да не е достапен на сите локации за поддршка

4.4.3 Поддршка за трети корисници

Поддршка за трети корисници: директен пристап до најискусните специјалисти на Microsoft, за дефинирана област или области на производот, кои одговараат на вашите барања за разрешување проблеми за технологиите на Microsoft наведени во вашиот работен налог.

Предуслови и ограничувања специфични за програмата:

- За барањата за разрешување проблеми поднесени до тимот за Поддршка за трети корисници може да се потребни ресурси од професионалците за стандардна поддршка на производ за нивно решавање, иако тимот за Поддршка за трети корисници ја задржува примарната одговорност за барањето.
- Може да ги примените часовите за Поддршка за трети корисници на стандардните услуги за Поддршка за разрешување проблеми, но часовите за стандардната Поддршка за разрешување проблеми не може да се применат на барањата за Поддршка за трети корисници.
- Работните часови на тимот за поддршка за трети корисници и пазарната достапност на услугата за трети корисници може да се разликуваат во зависност од државата. Консултирајте се со вашиот менаџер за испорака на услуги во врска со деталите.
- Оваа услуга бара плаќање цена за запишување, ги дополнува вашите часови за Поддршка за разрешување проблеми и не е достапна на сите локации за поддршка.
- Ако користите Поддршка за трети корисници во врска со Збирните PRS часови, цените за третите корисници може да се базираат на целосната количина на Збирните PRS часови.

4.5 Подобрени решенија

Пакетите за подобро решение даваат дополнителни ресурси за поддршка за специфичен производ на Microsoft или ИТ-систем на корисникот. Подобрените решенија се достапни за дополнителна цена и дефинирани во Спогодбата наведена во вашиот работен налог.

4.5.1 Поддршка за критични мисии

Поддршка за критични мисии: обезбедува повисоко ниво на поддршка за дефиниран комплет производи на Microsoft што се дел од вашето критично решение, како што е назначено во вашиот работен налог. Поддршката за критични мисии обезбедува приспособена програма на услуги за поддршка, достапна е за дополнителна цена и е дефинирана во Спогодбата наведена во вашиот работен налог.

4.5.2 Брз одговор

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

За да ги добиете услугите на Брз одговор за вашите Microsoft Azure компоненти, морате да го испратите инцидентот преку важечкиот портал за услуги на облак. Вашите барања за поддршката за решавање на проблемите ќе биде директно пренасочена до редот за поддршка на Брз одговор, којшто има екипа на

одреден тим на инженери, со експертиза во услугите за облак. Иако за инцидентите може да се потребни ресурси од професионалци за поддршка на стандардни производи за резолуцијата, тимот за Брз одговор задржува примарна одговорност за инцидентите 24x7x365.

За вашите Azure компоненти, времињата на одговор за решавање на проблемот со поддршката, се наведени во табелата подолу и ги заменуваат сите очекувани времиња за одговор на поддршката од Основниот пакет. Брз одговор не ги покрива Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Управување со наплата и претплата, Универзално печатење, Тест база за M365, или Microsoft Mesh.

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Поднесување онлајн во единствениот ред на чекање за Брз одговор:</p> <ul style="list-style-type: none"> Во средина на работа: Катастрофално влијание врз деловноста: комплетна загуба на основниот деловен процес (критично за мисијата) при што работата не може да продолжи во разумна насока Потребно е внимание веднаш 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од 15 минути или пократко Континуиран напор на основа 24x7¹ Пристап до искусните стручњаци на Microsoft² Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за услуги на облак 	<ul style="list-style-type: none"> Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹ Итен пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената
<p>Сериозност А</p> <p>Поднесување онлајн во единствениот ред на чекање за Брз одговор:</p> <ul style="list-style-type: none"> Во средина на работа Критично влијание врз работата: значителна загуба или деградација на услугите Потребно е внимание во рок од 1 час 	<ul style="list-style-type: none"> Прв одговор на повик во рок од 15 минути или пократко Континуиран напор на основа 24x7¹ Пристап до искусните стручњаци на Microsoft² Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за услуги на облак 	<ul style="list-style-type: none"> Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹ Итен пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената

¹ Ке го намалиме нивото на сериозност ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе ни овозможат да ги запазиме времињата за одговор наведени погоре.

² Услугите за поддршка за решавање проблеми со брз одговор се достапни само на англиски јазик. 2 Услугите за поддршка за решавање проблеми со брз одговор се достапни само на англиски јазик.

4.5.3 Управување со Azure Event

Управување со Microsoft Azure Event („АЕМ“): обезбедува подобрена проактивна и реактивна поддршка за време на критичните настани за Azure на клиентите. Критичен настан се дефинира како период на високо деловно влијание и/или врвна побарувачка за клиентот, кој бара највисоки нивоа на достапност и

перформанси на услугите. Настаните мора да се потврдат со менаџерот на вашата сметка за успех на клиентите најмалку 8 седмици пред настанот и може да добијат до 5 дена последователно реактивно покривање.

АЕМ поддржува настани што користат основни услуги на Microsoft Azure. АЕМ го оценува решението на Azure врз основа на нашата рамка за добра архитектура на Azure за да ги повика сите ризици што можат да влијаат на севкупниот успех на настанот.

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

- Проценете и запознајте се со вашето решение
- Идентификувајте ги можните проблеми и ризици што влијаат на времето и стабилноста
- Извршете преглед на капацитетот и еластичноста на платформата Azure

Тимот за поддршка на АЕМ ќе обезбеди список со препорачани дејства за да се ублажат ризиците кои би можеле да влијаат на достапноста или перформансите на решението.

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

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Катастрофално влијание врз деловноста</p> <ul style="list-style-type: none"> • комплетна загуба на основниот деловен процес при што работата не може да продолжи во разумна насока • Потребно е внимание веднаш 	<ul style="list-style-type: none"> • Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку и брза ескалација во рамки на Microsoft до тимовите за операции во облак за какви било услуги на Microsoft Azure² • Управувач со критична ситуација се доделува за 30 минути или пократко • Континуиран напор на основа 24x7¹ • Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамки на Microsoft до производните тимови • Ангажирање на инженери за поддршка кои имаат познавање за вашата конфигурација на 	<ul style="list-style-type: none"> • За услугите на Azure, барањата за услуга за инциденти треба да се подигнат онлајн преку порталот Microsoft Azure вклучувајќи го АЕМ во описот на случајот • Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање • Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹ • Брз пристап и одговор

	решението. Кога е применливо, тие инженери можат да помогнат и да го насочат процесот на управување со инциденти	
	<ul style="list-style-type: none"> Известување до нашите високи раководни лица, по потреба 	
<p>Сериозност А</p> <p>Критично влијание врз работата</p> <ul style="list-style-type: none"> Значителна загуба или деградација на услугите Потребно е внимание во рок од 1 час 	<ul style="list-style-type: none"> Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку и брза ескалација во рамки на Microsoft до тимовите за операции во облак за какви било услуги на Microsoft Azure² Управувач со критична ситуација се доделува за 30 минути или пократко Континуиран напор на основа 24x7¹ Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамки на Microsoft до производните тимови Ангажирање на инженери за поддршка кои имаат познавање за вашата конфигурација на решението. Кога е применливо, тие инженери можат да помогнат и да го насочат процесот на 	<ul style="list-style-type: none"> За услугите на Azure, барањата за услуга за инциденти треба да се подигнат онлајн преку порталот Microsoft Azure вклучувајќи го АЕМ во описот на случајот Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹ Брз пристап и одговор

управување со
инциденти

- Известување до нашите високи раководни лица, по потреба

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

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

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

4.6 Решенија за партнерска поддршка

Премиер-поддршка за решенијата за партнерите: Премиер-поддршката за партнерите овозможува услуги за поддршка на партнерите за внатрешна употреба или од партнер за партнер. Испорачувањето услуги преку крајните корисници на барање на партнерот е достапно само за партнерите на Microsoft коишто го извршиле *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* и бара учество на партнерот преку активностите.

Можеме да му овозможиме на вашиот персонал или, за партнерите кои го извршиле *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*, вашите клиенти во вашите неозначени локации за поддршка, да учествуваат во далечински испораки на Проактивна поддршка за разрешување проблеми кои се иницирани и означени во вашиот работен налог за одредена локација за поддршка. Таквото учество ќе биде дозволено спрема достапноста.

Покрај Премиер-услугите наведени претходно, следнава Премиер-поддршка за партнерите е достапна и може да се приспособува за потребите на секој од партнерите:

Управување со доставата на услугите:

- **Извештај за оптимизирање на облакот:** По барање и со обезбеден идентификациски број на Microsoft Partner Network (MPN), може да се обезбеди редовно известување за вашата употреба на услуги преку интернет. Извештајот е дизајниран да ви помогне да користите препорачани практики за да го забрзате усвојувањето на облакот и да ги идентификувате можностите за раст во вашата крајна база на клиенти.

Советодавни услуги:

- **Консултации за облак:** Овој ангажман еден на еден со техничките ресурси на Microsoft ќе ви овозможи препорачани практики и архитектонски упатства за распоредување, миграција и имплементација.

Предуслови и ограничувања специфични за програмата:

- Премиер-услугите се испорачуваат директно до партнерот за внатрешна употреба освен ако партнерот нема *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- Партнерите со *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* може да побараат од Microsoft да обезбеди Премиер-услуги, во име на партнерот, за нивните крајни корисници кои договориле услуги со партнерот.

- За да поднесат инциденти за Поддршка за решавање проблеми (PRS) за средини на крајните корисници на партнерите за кои партнерот има административни привилегии, партнерите мора да имаат *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.

4.7 Решенија за глобална поддршка

Решенија за глобална поддршка: Со Premier Global, може да добиете Премиер-поддршка на една или повеќе Локации за поддршка. Premier Global е достапен како дел од Конфигурацискиот пакет, како што е опишано подолу.

- **Домаќин:** Ова е локацијата за поддршка каде што имате склучено договор со Microsoft за услуги Premier Global. Освен ако не е поинаку наведено, ова ќе биде локацијата за поддршка на вашиот Назначен или Посветен менаџер за поддршка на услуги.
- **По текот:** Ова е локацијата за поддршка наведена во вашиот Работен налог за услуги од претпријатието со цел да се добијат услуги, а тоа не е локацијата за поддршка на Домаќинот.

Проактивните услуги, Реактивните услуги, Управувањето со испорака на услуги, како и Подобрените услуги се испорачуваат како што е опишано во овој опис на услугите со следниве измени.

- **Проактивни услуги:** Можете да ги префрлите Проактивните услуги од една назначена локација за поддршка до друга назначена локација за поддршка наведена на вашиот Работен налог.
- **Услуги на повик:** Можете да одберете да ги купите сите ваши часови за Поддршка при решавањето на проблеми (PRS) на вашата локација за поддршка на Домаќинот. Ова се нарекува Збирни часови за решавање проблеми. Можете да ги префрлите PRS часовите од една назначена локација за поддршка до друга назначена локација за поддршка наведена на вашиот Работен налог.

Можеме да дозволиме персоналот на вашата неназначена локација за поддршка да учествува во оддалечени услуги на Проактивна поддршка и поддршка при решавање проблеми кои се определени за назначена локација за поддршка. Таквото учество ќе биде дозволено спрема достапноста.

Менаџер за испорака на услуги: Вашиот Менаџер за глобална испорака на услуги или е Назначен или Посветен ресурс и ќе ви обезбеди Напредно ниво на услуга како што е дефинирано во Дел 4.3.2. Покрај тоа, овој ресурс ќе обезбеди координација на услуги за повеќе земји и извештај за управувањето.

Предуслови и ограничувања специфични за програмата:

- **Разлики во цената:** Цената за Проактивна поддршка и Поддршка за решавање проблеми може да варира спрема државата. Microsoft го задржува правото да ви достави фактура за какви било разлики во цената или, во случај на услуги базирани на час, да ги прилагоди часовите за да се решат разликите на цената меѓу државите.
- По потреба, PRS обезбедено од претплатите за Office 365 и Microsoft Azure е достапно за сите назначени локации за поддршка.
- **Консолидација на фактурирање:** Освен ако е наведено поинаку, ќе се издаде единствена фактура за достасаниот износ, вклучително и сите Услуги за сите локации за поддршка наведени во вашиот Работен налог. Даноците ќе се засноваат на проценка на потписникот на Microsoft и вашата локација на домаќинот. Клиентот е одговорен единствено за сите дополнителни даноци што доспеваат.
- Може да се применат ограничувања или модификации на услугите што се достапни на локацијата за поддршка.
- **Исклучоци на консолидацијата на фактурирање:** Купени услуги за испорака во Република Индија, Народна Република Кина, Република Кина (Тајван), Република Кина (Хонгконг),

Република Кореја, Јапонија, Нов Зеланд, Макао и Австралија (сите земји што се исклучок) мора да имаат посебен налог за работа со наведување на услугите што треба да се достават на таа локација за поддршка. Услугите ќе бидат фактурирани на соодветната локација за поддршка и ќе вклучуваат кој било применлив локален данок.

4.8 Дополнителни одредби и услови

Услугите за Премиер-поддршка се испорачуваат врз основа на следниве предуслови и претпоставки:

Пензионирање со премиер поддршка за комерцијални клиенти: Microsoft објави дека од 1 јули 2022, Microsoft повеќе нема да нуди обновување на комерцијалните договори за Премиер поддршка. За детали и ажурирања, видете <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Плановите на Microsoft во врска со крајот на продажбата на Премиер поддршката подлежат на промени, по сопствена дискреција на Мајкрософт.

- **Промена или пензионирање на услугите за поддршка:** Во периодот на важност на важечкиот работен налог, Microsoft може да испорача нова услуга за поддршка од наследник. Во случај кога Microsoft ќе одреди, по сопствена одлука, дека нема повеќе да продолжи да ги дава услугите за поддршка што сте ги купиле во важечкиот работен налог, Microsoft го задржува правото да ги прекине наведените услуги за поддршка, со важност на тековниот датум на истек на поддршката и/или на датумот на годишнината на повеќегодишната поддршка. Мајкрософт ќе обезбеди најмалку 90-дневно претходно писмено известување за таквиот прекин освен ако не им е забрането да го направат тоа според важечкиот закон. Дополнително, Microsoft ќе ви ги испорача кои било услуги за поддршка од наследник пред кој било прекин при тогаш важечките цени и услови на Microsoft за таквите услуги за поддршка од наследникот. По известувањето за таквиот прекин, може да ги прекинете вашите тековни услуги за поддршка како што е наведено во Договорот или со претходно писмено известување од 30 дена.
- Сите услуги се обезбедуваат далечински до вашите локации во државата наведена во вашиот работен налог, освен ако не е поинаку наведено во писмена форма. Ако локациите се определени во повеќе од една држава, ќе добиете услуги од назначениот Раководителот за достава на глобални услуги и може да вклучуваат ресурс на услуги во секоја локација за глобални услуги. Работниот налог ги опишува услугите што треба да се обезбедат на секоја од вашите назначени локации за глобална поддршка.
- Основните услуги на повик се испорачуваат на англиски и, каде што е достапно, може да се испорачаат на вашиот говорен јазик. Сите услуги се обезбедуваат на говорниот јазик на локацијата за услуги на Microsoft, што ги обезбедува услугите, или на англиски, освен ако не е поинаку договорено во писмена форма.
- Ние ќе обезбедиме поддршка за сите верзии на комерцијално издадениот, општо достапен софтвер на Microsoft и услугите на интернет наведени во условите за производот, што Microsoft ги објавува од време на време на <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на друга веб-страница што Microsoft ќе ја наведе) освен ако не е поинаку дефинирано во Работниот налог, Спогодбата на овој Опис на услуги или ако не е конкретно исклучено на веб-страницата на Microsoft Premier на <http://premier.microsoft.com>. Небездосна поддршка за итни поправки не е достапна за производи на Microsoft коишто се опфатени во фазата за проширена поддршка, како што е дефинирано на <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Не се обезбедува поддршка за производи коишто не се излезени во продажба и бета производи, освен ако не е поинаку забележано во приложената спогодба.
- Сите услуги, вклучително и дополнителните услуги купени како дел од работниот налог за поддршка и за време на неговото траење, се одземаат ако не се искористат во текот на периодот на применливиот работен налог.
- Закажувањето услуги зависи од достапноста на ресурсите, а работилниците може да се подложни на откажување ако не се исполнат минималните нивоа на регистрација.

- Може да пристапиме до вашиот систем преку далечинска врска за да ги анализираме проблемите на ваше барање. Нашите вработени ќе пристапат само до оние системи кои што ќе одобрите вие. За да може да користите помош на далечинско поврзување, мора да ни доставите соодветен пристап и неопходна опрема.
- Некои услуги може да ни налагаат да ги чуваме, обработуваме и да пристапиме до вашите податоци како клиенти. Кога го правиме тоа, ние користиме технологии одобрени од Microsoft, кои се во согласност со нашите политики и процеси за заштита на податоците. Ако побарате да користиме технологии кои не се одобрени од Microsoft, вие разбирате и се согласувате дека сте целосно одговорни за интегритетот и безбедноста на вашите податоци како клиенти и дека Microsoft не презема никаква одговорност во врска со употребата на технологии кои не се одобрени од Microsoft.
- Ако побарате укинување на претходно закажана услуга, Microsoft може да избере да го наплати укинувањето во висина од најмногу 100 проценти од цената на услугата, ако укинувањето или повторното закажување е направено со претходно известување во период од помалку од 14 дена од првиот ден на доставата.
- Кога додавате купени дополнителни услуги на вашиот пакет за поддршка, конверзија на инциденти за Придобивки од проверка на софтвери, може да бараме да се вклучи соодветно ниво на управување со достава на услугите за да се олесни доставувањето.
- Ако сте начале еден вид на услуга, а сакате да го замените со друг, може да примените еднаква вредност за друга услуга која е достапна и е договорена со вашиот менаџер за испорака на услуги.
- Software Assurance Benefits 24x7 Инциденти во поддршката за разрешување проблеми (SA PRS инциденти, или „SAB“) може да се конвертираат само во часови за Поддршка за разрешување проблеми или Поддршка од трет степен. Може да се достапни дополнителни услуги во вашиот регион. Контакттирајте со вашиот менаџер за испорака на услуги за детали. По 30 дена од датумот на почетокот на поддршката и/или датумот на годишнината на повеќегодишната поддршка, може да ви испратиме фактура за еквивалентната вредност на кој било дефицит на инциденти на Software Assurance Benefit што сте го примениле за конверзија во подобни услуги со Премиер-поддршка, како што е назначено во вашиот работен налог. Software Assurance Benefits подлежат на условите опишани овде и Одредбите за производите, вклучувајќи го, но не ограничувајќи се на Додаток Б од Одредбите за производите. Дополнителни детали се достапни и на www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, како што се промените во придобивките од Поддршката за разрешување проблеми, кои ќе се применуваат од февруари 2023 година и ќе влијаат на часовите на Поддршката за разрешување проблеми или на прифатливите компоненти од вашиот договор за поддршка, што може да доведе до прилагодувања на соодветната вредност на инцидентите.
- Сите дополнителни услуги можеби не се достапни во вашата држава. Ве молиме, контактирајте со вашиот менаџер за испорака на услуги во врска со деталите.
- Се согласувате дека само код што не е во сопственост на Microsoft, а за кој ни обезбедувате пристап е кодот што е во ваша сопственост.
- Услугите може да вклучуваат испораки на услуги, совети и упатства поврзани со кодот што го поседувате вие или Microsoft, или директно обезбедување други услуги за поддршка.
- При обезбедување на Реактивни услуги, Microsoft не обезбедува код од кој било вид, освен примерок кодот.
- Клиентот ќе ја преземе целата одговорност и ризиците поврзани со спроведувањето и одржувањето на кој било код обезбеден при извршувањето на услугите за поддршка.
- Може да има минимални барања за платформата за купени услуги.

- Услугите може да не бидат испорачани до вашите корисници ако не сте купиле Премиер поддршка за партнери и не се го извршиле *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- Во случаите кога посетите на самото место се заемно договорени и не се претходно платени, ние ви наплаќаме разумни патни трошоци и трошоци за живеење или на ваше барање ви одземаме еквивалентен број на часови за поддршка за разрешување проблеми за да ги покриеме трошоците.
- Сите набавени Услуги за поддршка на GitHub ги испорачува GitHub, Inc., филијала во целосна сопственост на Microsoft Corporation. Без оглед на сè што е спротивно во вашата Работна нарачка, Изјавата за заштита на личните податоци на GitHub достапна на https://aka.ms/github_privacy и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог кои се наоѓаат на https://aka.ms/github_dpa ќе важат за вашата набавка на Услугите за поддршка на GitHub.

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

4.9 Ваши одговорности

Оптимизирање на придобивките од Премиер-поддршката зависи од вашето исполнување на следните одговорности како дополнување на оние што се веќе наведени во сите применливи спогодби. Неможноста да се усогласите со следните одговорности може да резултира со одложувања на услугата:

- Ќе назначите именуван контакт во вашиот работен налог, од кои еден ќе биде познат како Раководител за поддршка на корисникот (ЦСМ). ЦСМ е одговорен за водење на вашиот тим и за управување со сите ваши активности за поддршка и внатрешни процеси за доставување барања за поддршка на услугата до нас. Секое лице за контакт ќе добие индивидуален број на клиент за пристап до веб-страницата Microsoft Premier, доставување на прашање за поддршка и пристап до тимот за достава на услуги на Microsoft. Вашите администратори за интернет-услуги исто така може да поднесат барања за поддршка за интернет-услуги преку соодветните портали за поддршка на интернет-услуги. Покрај именуваните лица за контакт, може да определите два вида на групни контакти како што следи:
 - Еден тип на лице за контакт ќе добие идентификација за споделена сметка која што овозможува пристап до веб-страницата на Microsoft Premier за информации и со можност да поднесуваат барања за поддршка.
 - Другиот тип на лице за контакт ќе добие идентификација за споделена сметка која овозможува пристап до веб-страницата на Microsoft Premier само за информации.
- За барањата за поддршка за онлајн услуги, администраторите на облакот, за вашите услуги засновани на облак, мора да поднесат барања за поддршка преку важечкиот портал за поддршка за онлајн услуга.
- При поднесувањето барање за услуга, контактите за реактивна поддршка треба да имаат основно разбирање за проблемот со којшто се соочувате и да бидат способни да го репродуцираат за да му помогнат на Microsoft при дијагностицирањето и класификувањето на проблемот. Овие поединци треба да имаат и познавања за поддржаните производи на Microsoft и вашата околина на Microsoft за да помогнат при решавањето на проблемите со системот и да му помогнат на Microsoft при анализирањето и решавањето на барањата за услугите.
- Се согласувате да работите со нас за да ја испланираме употребата на услугите врз основа на нивото на услуга што сте го набавиле.
- Вие се согласувате да не известите за какви било промени на назначените контакти именуван на вашиот работен налог.

- Ќе треба да извршите активности за утврдување и разрешување на проблемот кога ќе ви побараме. Тие може да опфаќаат реализација на мрежно следење, зафаќање пораки за грешки, прибирање информации за конфигурации, промена на конфигурации на производи, инсталација на нови верзии или нови компоненти или модификација на процеси.
- Вие сте одговорни за поддршка на вашите податоци и за реконструкција на изгубени или изменети датотеки кои произлегуваат од катастрофални дефекти. Вие сте одговорни и за спроведувањето на постапките што се неопходни за заштита на интегритетот и безбедноста на вашиот софтвер и податоци.
- Се сложувате, каде што е можно, да одговарате на истражувањата за задоволството на корисниците што може да ви ги доставуваме од време на време во однос на услугите.
- Вие сте одговорни за сите патни и други трошоци коишто ќе ги направат вашите вработени и договарачи.
- Може да биде побарано од страна на вашиот Менаџер за испорака на услуги да ги исполни другите обврски специфични за услугата што сте ја купиле.
- Вие ќе доставувате барања за проактивни услуги, заедно со сите неопходни/применливи податоци, не подоцна од 60 дена пред истекот на применливиот работен налог.
- Се сложувате да му обезбедите на нашиот тим за достава на услуги (што треба да биде на самото место) со разумен пристап до телефон и интернет со голема брзина, покрај пристапот до вашите внатрешни системи и дијагностички алатки.

© 2021 Microsoft Corporation. Сите права се задржани. Секоја употреба или дистрибуција на овие материјали без изречно одобрување од Microsoft Corp.е строго забранета.

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

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