

Microsoft Enterprise Services

Описание услуг

Октябрь 2021 г.

Оглавление

1	Сведения о данном документе	1
2	Профессиональные услуги Microsoft	1
2.1	Услуги по планированию	1
2.2	Услуги внедрения	1
2.3	Услуги обслуживания	1
2.4	Услуги оптимизации	1
2.5	Услуги по обучению	1
3	Консалтинговые услуги	2
3.1	Условия приобретения	2
3.2	Индивидуальные консалтинговые услуги	2
3.3	Пакеты консалтинговых услуг	3
3.4	Описание услуг	3
3.4.1	Услуги по планированию	3
3.4.2	Услуги внедрения	5
3.4.3	Услуги оптимизации	5
3.5	Заявления об отказе от ответственности и ограничения	6
3.6	Ответственность клиента	7
4	Услуги поддержки	8
4.1	Условия приобретения	8
4.2	Описание пакетов	8
4.2.1	Корпоративные пакеты	8
4.2.2	Расширенный пакет	10
4.3	Описание услуг	10
4.3.1	Профилактические услуги	10
4.3.2	Управление процессом предоставления услуг	13
4.3.3	Услуги по исправлению	16
4.4	Дополнительные услуги	19
4.4.1	Назначенная техническая поддержка	19
4.4.2	Поддержка Premier Ultimate	20
4.4.3	Поддержка третьего уровня	20
4.5	Расширенный пакет	21
4.5.1	Поддержка важнейших для предприятия функций	21
4.5.2	Быстрый отклик	21

4.6 Решения, ориентированные на поддержку партнеров	23
4.7 Решения глобальной поддержки	24
4.8 Дополнительные условия	25
4.9 Ответственность клиента.....	27

1 Сведения о данном документе

Описание услуг Microsoft Enterprise Services содержит сведения о профессиональных услугах, которые можно приобрести в корпорации 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. В связке 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 внедрения включают ряд услуг, помогающих оценить способность организации модифицировать, отслеживать и оптимизировать изменения, связанные с покупкой технологий Microsoft. Они включают в себя консультации по

разработке и реализации стратегии перехода с точки зрения последствий для сотрудников. 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. Независимо от каких-либо положений 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 Premier Support Services (услуги поддержки) — это набор комплексных 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 доступны как пакет услуг или отдельные услуги, предоставляемые в рамках существующего Соглашения об оказании услуг поддержки с использованием Заказа на выполнение работ подразделением Enterprise Services, как описано ниже:

Услуга	Определение
Корпоративные пакеты	Набор услуг по решению вопросов, касающихся всех поддерживаемых продуктов и/или Веб-служб Microsoft, которые используются в вашей организации в коммерческих целях. Предлагаются два варианта пакета: Настраиваемый и Фиксированный.
Расширенный пакет решений	Пакет услуг технической поддержки для определенного продукта Microsoft или ИТ-системы клиента. Доступен в Настраиваемом пакете.

4.2 Описание пакетов

4.2.1 Корпоративные пакеты

Возможные варианты пакета корпоративного масштаба: Индивидуальный пакет (создается с учетом конкретных потребностей) и Фиксированный пакет (включает в себя predetermined набор услуг).

Настраиваемый пакет

Данный пакет услуг поддержки составляется на основе описанных ниже элементов в соответствии с вашими потребностями.

Название	Предоставляемые услуги
Профилактические услуги	В пакет технической поддержки могут быть включены любые из услуг, описанных в разделе 4.3.1 «Профилактические услуги»
Управление процессом предоставления услуг	Включается во все пакеты. Модель предоставления услуг и уровень обслуживания оговариваются отдельно для каждого случая в соответствии с описанием в разделе 4.3.2 «Управление процессом предоставления услуг»
Услуги по исправлению	В пакет технической поддержки могут быть включены любые из услуг, описанных в разделе 4.3.3 «Услуги по исправлению»
Дополнительные услуги	В пакет технической поддержки могут быть включены любые дополнительные услуги, описанные в разделе 4.4 «Дополнительные услуги»

Фиксированный пакет

Пакет, состоящий из определенного набора услуг технической поддержки начального уровня со сроком действия один год

Название	Предоставляемые услуги
Профилактические услуги	Разовое решение «Программа оценки рисков и работоспособности как услуга»
Управление процессом предоставления услуг	Обеспечивается уровень обслуживания «Базовый» с использованием модели «Совместно», как описано в разделе 4.3.2 «Управление процессом предоставления услуг»
Услуги по исправлению	«Поддержка устранения неполадок» объемом до 20 часов

4.2.2 Расширенный пакет

Расширенный пакет предназначен для определенного продукта Microsoft или ИТ-системы клиента. Услуги, доступные в рамках пакета, описаны ниже.

Название	Описание
Поддержка важнейших для предприятия функций	Поддержка продвинутого уровня для определенного набора продуктов Microsoft, входящих в состав ваших критически важных решений для бизнеса. Описание см. в разделе 4.5.1 «Поддержка для решения критически важных задач»
Быстрый отклик	Обеспечивает ускоренную поддержку в устранении неполадок в облачных сервисах, представлена в разделе 4.5.2 «Быстрый отклик»

4.3 Описание услуг

В данном разделе описаны элементы, которые могут входить в состав Пакетов поддержки уровня Premier.

4.3.1 Профилактические услуги

Профилактические услуги помогают предотвратить проблемы в среде Microsoft. Для обеспечения доступности необходимых ресурсов и предоставления услуг в течение срока действия соответствующего Заказа на выполнение работ Профилактические услуги должны быть запланированы заблаговременно. Следующие Профилактические услуги предлагаются как указано ниже или описано в вашем Заказе на выполнение работ.

Услуги по планированию

Эксперимент: 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.

Услуги внедрения

Услуги адаптации: специалист 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

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.

Профилактический 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 создании эффективной технической команды.

Программа профилактики операционной деятельности (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 (сроком до двух дней) и посвящен процессам планирования исправлений и передачи знаний.

Услуги оптимизации

Услуги внедрения: Услуги внедрения 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.

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

Обучающие лекции: 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.

Обучение по требованию: Уровень подписки, который обеспечивает доступ по сети к обучающим материалам, собранным Microsoft в тематической библиотеке. Приобретается по принципу «на одно рабочее место».

Веб-трансляции: проводимые Microsoft тренинги в режиме реального времени по многочисленным темам, связанным с технической поддержкой и технологиями Microsoft, участие в которых осуществляется дистанционно. Приобретается по принципу «на одного слушателя» или специально для организации в соответствии с Заказом на выполнение услуг.

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: наши специалисты под вашим руководством оказывают (лично или по сети) услуги, не оговоренные в других разделах данного документа. Такой вид работы измеряется и оплачивается в днях. Индивидуальные профилактические услуги могут относиться к следующим категориям:

- Услуги обслуживания
- Услуги оптимизации
- Услуги по обучению

Поддержка: В случаях, когда это возможно, профилактические услуги могут предлагаться как работа по Поддержке, измеряемая в часах. Этот объем в часах можно обменять на одну или несколько описанных выше профилактических услуг с применением текущих тарифов (о тарифах сообщает местный представитель подразделения Microsoft Services). После оформления такой профилактической услуги мы вычтем из вашего остатка соответствующее количество часов Поддержки, с округлением до ближайшего часа, чтобы покрыть сумму суточной ставки или фиксированной платы, предусмотренной для услуги. Если после заказа определенного типа Поддержки вы хотите изменить его на другой, для этого второго типа можно использовать уже оплаченные часы — когда есть такая возможность и получено согласие вашего менеджера по предоставлению услуг.

Упреждающий ускоритель: Сервис Microsoft, основанный на ресурсах, включает в себя набор мероприятий, которые помогут вам достичь технического или бизнес-результата на основе целей по устранению рисков развертывания, повышению доступности или оптимизации производительности решения. Используя программный подход, ресурс Microsoft определит набор действий, необходимых для взаимодействия, что может включать, помимо прочего, анализ несоответствия, подключение, оптимизацию, передачу знаний, проверку дизайна и план внедрения

4.3.2 Управление процессом предоставления услуг

Управление процессом предоставления услуг

Работу со всеми пакетами Поддержки уровня Premier координирует и инициирует менеджер по предоставлению услуг. В случае поддержки уровня Premier для разработчиков и других пакетов услуг для разработчиков управление процессом предоставления услуг осуществляется менеджером по разработке приложений, который обладает большим опытом в сфере разработок и пониманием технологий разработки. Процедура предоставления услуг может отличаться в зависимости от модели поставки, уровня обслуживания и региона. Если иное не оговорено в Заказе на выполнение услуг, применяется модель предоставления услуг «По назначению» и уровень обслуживания «Базовый».

Модель предоставления услуг

Название	Определение
Совместно	Услуги предоставляются группой лиц, расположенных удалено
По назначению	Услуги предоставляются на объекте клиента или удаленно, на основе частичной занятости, назначенным лицом, которое также обслуживает других клиентов, пользующихся Поддержкой Microsoft уровня Premier
По выделению	Услуги предоставляются на объекте клиента или удаленно назначенным лицом, которое обслуживает только одного клиента, использующего Поддержку Microsoft уровня Premier

Уровень обслуживания

Название	Определение
Базовый	Включает общую координацию, а также ознакомление с услугами, планирование их выполнения, проверку услуг, уведомление о работе с важными вопросами безопасности, работу с инцидентами, кризисное управление, информационные услуги и управление подписками на услуги
Стандартный	Включает все услуги уровня «Базовый», а также Первичную оценку и планирование действий по исправлению
Расширенный	Включает все услуги уровня «Базовый», а также информирование о жизненном цикле Продуктов и Веб-служб Microsoft, анализ и консультации относительно тенденций инцидентов, инструкции по организации процессов

Сведения об области действия

Всем клиентам, в заказ которых входит управление предоставлением услуг уровня «Базовый», предлагается следующее:

Ознакомление с услугами: Вам предлагается обзор услуг Поддержки уровня Premier, в том числе объясняется, как выбирать и планировать профилактические услуги, а также демонстрируется, как регистрировать запросы на помощь в устранении неполадок и пользоваться имеющимися инструментами.

Планирование предоставления услуг: Услуги поддержки Premier включают в себя индивидуальный план оказания услуг, в котором определяется, как и когда использовать услуги, путем рассмотрения вместе с вашей командой приоритетов вашего бизнеса и ИТ, включая ваш переход в облачную среду.

Обзор реализации услуг: Мы на постоянной основе следим за услугами, реализованными за прошедший период, сообщаем о том, что было выполнено и улучшено, знакомимся с вашими отзывами, обсуждаем необходимые действия и корректировки. Такой обзор может осуществляться посредством стандартных отчетов о состоянии и совещаний по вопросам текущей ситуации, проводимых по сети или на месте (если допустим выезд на объект).

Уведомление о важных вопросах безопасности: Вам направляются уведомления о важных Бюллетенях по безопасности (Microsoft). Если вы имеете Назначенного или Выделенного менеджера по предоставлению услуг, он поможет оценить влияние этих сведений на вашу ИТ-инфраструктуру.

Управление инцидентами: Наши специалисты по предоставлению услуг отслеживают инциденты, возникающие при осуществлении поддержки, что позволяет обеспечить своевременное устранение проблем и добиться высокого качества выполняемых услуг. Могут предоставляться услуги разработки планов реагирования на инциденты, определения основного контактного лица для информирования о состоянии обновлений во время обработки инцидентов, а также помощь в изучении первопричин посредством заключительного анализа после того, как инцидент произошел. Если вы используете веб-

службы, может также предоставляться краткий обзор причины инцидента и Соглашения об уровне обслуживания (SLA).

Кризисное управление: В случаях возникновения критического влияния на бизнес специалисты по предоставлению услуг круглосуточно контролируют неполадки и сообщают вам о них.

Информационная поддержка: доставка информационных бюллетеней, ссылок на веб-сайты и ресурсы про продукты и услуги Microsoft, имеющие отношение к вашей среде. Может включать поддержку и предоставление оперативной информации о технологиях Microsoft, инструментах по устранению неполадок, а также ссылок на статьи базы знаний.

Управление подписками на службы: Клиентам, использующим веб-службы, специалист Microsoft может оказать поддержку в решении проблем, связанных с подписками на веб-службы, и ответить на вопросы о выставлении счетов, подготовке учетных записей и кредитах в рамках Соглашения об уровне обслуживания.

Клиентам, заказавшим услуги уровня «Стандартный», будут предоставлены услуги уровня «Базовый», а также следующие дополнительные услуги:

Первичная оценка: Выполняется обнаружение и оценка потребностей в услугах для вашей среды ИТ-операций, и на основе полученных результатов составляется осуществимый план по достижению необходимого состояния таких операций. Для клиентов, использующих веб-службы, менеджер по предоставлению услуг может организовать анализ локальной инфраструктуры, необходимой для подключения пользователей к веб-службам. Кроме того, менеджер по предоставлению услуг совместно с вашим персоналом фиксирует информацию о рисках, способных повлиять на возможность подключения, и предлагает способы их ограничения.

Планирование действий по исправлению: консолидация действий по исправлению, обусловленных результатами предварительных оценок. Данные результаты фиксируются как рекомендации по улучшению с указанием соответствующих корректирующих действий в плане предоставления услуг. Контроль за их выполнением осуществляется в рамках запланированной проверки реализации услуг.

Управление обслуживанием на месте: предлагаются выезды менеджера по предоставлению услуг на объект клиента, для чего может потребоваться дополнительная оплата каждого выезда. Данная услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft.

Клиентам, заказавшим услуги уровня «Расширенный», будут предоставлены услуги уровней «Базовый» и «Стандартный», а также следующие дополнительные услуги:

Анализ и консультации относительно тенденций инцидентов: Выполняется один или несколько обзоров истории инцидентов в вашей организации с изучением аспектов персонала, процессов и технологий относительно зарегистрированных нами инцидентов, которые обладают высокой степенью влияния на бизнес и касаются любой из поддерживаемых технологий Microsoft. В результате такого анализа предлагаются рекомендации, включающие мероприятия по улучшению операционных процессов, а также необходимые меры в сфере технологий и подготовки сотрудников. Рекомендации рассчитаны также на то, чтобы способствовать снижению затрат на ИТ-операции.

Инструкции по организации процессов: Будут предоставлены базовые сведения о рекомендуемых процессах.

4.3.3 Услуги по исправлению

Услуги по исправлению помогают устранить проблемы в среде Microsoft и обычно используются по требованию и могут включать любую комбинацию услуг, указанных ниже:

Поддержка устранения неполадок (PRS): помощь в решении проблем с определенными признаками при использовании продуктов Microsoft, включая поиск и устранение конкретной проблемы, разрешения конкретного сообщения об ошибке или восстановления функции, которая не действует надлежащим образом в продуктах Microsoft. Уровни важности, предполагаемые сроки первоначальных откликов и условия подачи запросов см. в разделе «[Таблица: Реагирование на инциденты.](#)»

Данная услуга оплачивается по времени путем вычитания необходимого количества затраченных часов из предварительно оплаченных часов согласно Заказу на выполнение услуг, за исключением случаев, когда нами было установлено, что проблема связана с ошибкой нашего продукта (тогда проблема решается в рамках общей поддержки). Если во время работы с конкретным инцидентом исчерпаются все ваши предоплаченные часы, то оплата будет начислена в долг, и вам потребуется приобрести дополнительные часы Поддержки устранения неполадок. В противном случае мы не сможем приступить к решению последующих проблем. 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.

При необходимости предоставляется поддержка устранения неполадок для веб-служб. Приобретенные часы Поддержки устранения неполадок не вычитаются за инциденты, зафиксированные в отношении данных технологий.

Запросы на услуги и продукцию, не охватываемые соответствующим онлайн-порталом поддержки, контролируются на портале Microsoft Services Online.

Управление предоставлением услуг осуществляется одинаково в отношении всех запросов по устранению неполадок

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.

Таблица: Реагирование на инциденты

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Катастрофические последствия для деятельности предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • полная остановка основных бизнес-процессов и невозможность дальнейшей работы • Требуется немедленные действия 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение 1 часа или более короткого периода • Срочное предоставление наших ресурсов на вашем объекте • Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями¹ • Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных² • Срочное привлечение групп разработки продуктов Microsoft • Уведомление нашего высшего руководства 	<ul style="list-style-type: none"> • Уведомление вашего старшего руководства • Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных² • Быстрый доступ и ответ из службы управления изменениями • Запрос только по телефону³
<p>Степень важности А</p> <p>Критические последствия для деятельности предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг • Требуется внимание в течение одного часа 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение 1 часа или более короткого периода • Предоставление наших ресурсов на вашем объекте по мере необходимости • Назначение специалиста по работе с кризисными ситуациями¹ • Непрерывная круглосуточная поддержка без выходных² • Уведомление нашего Старшего руководства 	<ul style="list-style-type: none"> • Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы, круглосуточно и без выходных² • Быстрый доступ и ответ из службы управления изменениями • Уведомление руководства • Запрос только по телефону³
<p>Степень важности В</p> <p>Умеренные последствия для деятельности предприятия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение двух часов или более короткого периода 	<ul style="list-style-type: none"> • Выделение ресурсов, необходимых для осуществления поддержки корпорацией Microsoft

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<ul style="list-style-type: none"> • Умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями • меры должны быть приняты в течение 2 рабочих часов⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка оказывается только в Рабочие часы^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Связь со службами контроля за изменениями и получение ответа от них в течение 4 рабочих часов • Передача запросов по телефону или через Интернет
<p>Степень важности С</p> <p>Минимальные последствия для деятельности предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • качество услуг по существу не изменилось, или наблюдаются незначительные изменения • меры должны быть приняты в течение четырех рабочих часов⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Первый ответ в течение 4 часов или более короткого периода • Поддержка оказывается только в Рабочие часы⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Точная контактная информация об инициаторе запроса • Предоставление ответов в течение 24 часов • Передача запросов по телефону или через Интернет

¹ Специалисты по работе с критическими ситуациями — это лица, назначенные для содействия оперативному решению вопроса путем непосредственного участия, привлечения других подразделений, выделения ресурсов и координирования действий.

² Если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не реагируете надлежащим образом, нам может потребоваться снизить степень важности, чтобы иметь возможность продолжить работу по устранению проблемы.

³ Обращаться с запросами поддержки Веб-служб можно через порталы поддержки соответствующих Веб-служб.

⁴ Круглосуточное принятие мер по устранению проблем степени важности В в любой день недели возможно не во всех регионах. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по предоставлению услуг.

⁵ 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.

Поддержка на месте: помощь в устранении неполадок на вашем объекте. Эта услуга предоставляется в зависимости от наличия доступных ресурсов Microsoft, при этом может потребоваться дополнительная плата за каждый выезд.

Поддержка для разработчиков: 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 услуг.

Консультационная поддержка: телефонные консультации по решению быстрых (как правило, занимающих не более 6 часов) и незапланированных вопросов, возникающих у Специалистов ИТ и Разработчиков. Консалтинговые услуги могут включать консультации, рекомендации, анализ первопричин и передачу знаний, призванные помочь вам при внедрении технологий Microsoft избежать распространенных проблем, требующих поддержки, и снизить вероятность перебоев в работе системы. Данные услуги приобретаются в форме определенного количества часов согласно Заказу на выполнение услуг.

4.4 Дополнительные услуги

В данном разделе описаны компоненты, которые можно за отдельную плату приобрести в качестве дополнения, расширения или изменения пакета Поддержки уровня Premier. Дополнительные расширенные услуги могут быть доступны за дополнительную плату и указываются в Приложении, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

4.4.1 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, время предоставления услуги DSE затем вычитается из общего количества приобретенных часов по мере использования и предоставления услуги.

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

- 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.

4.4.2 Поддержка Premier Ultimate

Поддержка Premier Ultimate: предполагает изменение доступных услуг по исправлению, в результате чего предоставляется необходимый объем Поддержки устранения проблем.

Особые требования и ограничения в отношении услуг:

- Поддержка Premier Ultimate покрывает только то количество контактов, которое указано в Заказе на выполнение услуг.
- В целях сохранения регистрации для использования поддержки Premier Ultimate вы соглашаетесь применять все экономически обоснованные усилия, чтобы устранить любые неполадки, выявленные в результате инициированной вами или корпорацией Microsoft оценки, в течение 30 дней с момента создания отчета об оценке.
- Любая из сторон может прекратить действие соглашения о поддержке Premier Ultimate при условии письменного уведомления за 30 дней, если какая-либо из сторон не выполнила действия по устранению неполадки, или при условии письменного уведомления за 60 дней.
- При прекращении поддержки Premier Ultimate до истечения ее срока действия клиент получает возмещение в сумме, пропорциональной неиспользованным услугам, при условии, что прекращение не связано с невыполнением действий по исправлению.
- Поддержка Premier Ultimate может быть недоступна в некоторых расположениях поддержки

4.4.3 Поддержка третьего уровня

Поддержка третьего уровня: непосредственный доступ к услугам наиболее опытных специалистов в определенных областях продуктов Microsoft, которые ответят на ваши запросы по Устранению неполадок, связанных с технологиями Microsoft согласно Заказу на выполнение услуг.

Особые требования и ограничения в отношении услуг:

- Запросы на поддержку Устранения неполадок, поданные специалистам Поддержки третьего уровня, могут потребовать привлечения ресурсов специалистов стандартной поддержки продуктов, при этом основную ответственность за такие запросы по-прежнему будет нести подразделение Поддержки третьего уровня.
- Часы Поддержки третьего уровня можно использовать для получения услуг стандартной Поддержки устранения неполадок, но не наоборот.
- Рабочие часы специалистов Поддержки третьего уровня и возможность приобретения Услуг третьего уровня зависят от страны. Для получения подробной информации о доступности обратитесь к менеджеру по предоставлению услуг.

- Для данной услуги предусмотрена плата за регистрацию. Соответствующее время добавляется к вашим часам Поддержки устранения неполадок. Услуга доступна не во всех расположениях поддержки.
- При использовании поддержки третьего уровня совместно с Объединенными часами поддержки устранения неполадок плата за Поддержку третьего уровня может взиматься за полное количество Объединенных часов поддержки устранения неполадок.

4.5 Расширенный пакет

Расширенный пакет предусматривает дополнительные ресурсы поддержки для определенного продукта Microsoft или ИТ-системы клиента. Расширенный пакет может быть доступен за дополнительную плату и указывается в Приложении, ссылка на которое включается в Заказ на выполнение работ.

4.5.1 Поддержка важнейших для предприятия функций

Поддержка важнейших для предприятия функций: поддержка продвинутого уровня для определенного набора продуктов Microsoft, входящих в ваше решение для критически важных задач, как указано в Заказе на выполнение услуг. 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.

4.5.2 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. 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 Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, Test base for M365 или Microsoft Mesh.

Степень важности и описание ситуации	Предполагаемые действия с нашей стороны	Предполагаемые действия с вашей стороны
<p>Степень важности 1</p> <p>Подача через Интернет в отдельную очередь быстрого ответа.</p> <ul style="list-style-type: none"> • В производственной среде: • Катастрофические последствия для деятельности предприятия: • Полная остановка основных (критически важных) бизнес-процессов и невозможность дальнейшей рабочей деятельности • Требуются немедленные действия 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю¹ • Быстрый доступ и ответ из службы управления изменениями
<p>Степень важности А</p> <p>Подача через Интернет в отдельную очередь быстрого ответа</p> <ul style="list-style-type: none"> • В производственной среде • Критические последствия для деятельности предприятия: • серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг • Действия необходимо предпринять в течение 1 часа 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Выделение соответствующих ресурсов для получения непрерывной круглосуточной поддержки семь дней в неделю¹ • Быстрый доступ и ответ из службы управления изменениями

¹ Нам может потребоваться снизить степень важности, если вы не предоставляете необходимые ресурсы или не выполняете необходимые действия, позволяющие нам соблюдать время ответа, установленное выше.

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

4.6 Решения, ориентированные на поддержку партнеров

Поддержка уровня Premier для партнеров: Поддержка уровня Premier для партнеров предлагает услуги поддержки партнерам для их внутреннего использования или через партнера его конечным пользователям. Возможность оказания услуг конечным пользователям по запросу партнера предоставляется только тем партнерам компании Microsoft, которые подписали с ней *Приложение о субподряде поддержки уровня Premier* и которым необходимо партнерское участие в течение всего срока исполнения своих обязательств.

Мы можем разрешить вашему персоналу, а партнерам, которые подписали *Приложение о субподряде поддержки уровня Premier*, — их клиентам в неназначенных местах предоставления поддержки, принимать участие в дистанционном предоставлении Профилактических услуг и услуг Поддержки устранения неполадок, которые были инициированы и указаны в вашем Заказе на выполнение работ для определенного Места предоставления поддержки. Разрешение на участие предоставляется при наличии возможности.

В дополнение к перечисленным ранее услугам уровня Premier, доступны следующие услуги Поддержки уровня Premier для партнеров, которые могут быть настроены в соответствии с потребностями каждого Партнера:

Управление процессом предоставления услуг:

- **Отчеты об оптимизации облачных служб:** Регулярные отчеты о вашем использовании онлайн-сервисов по запросу и с указанием идентификационного номера Microsoft Partner Network (MPN). Эта отчетность ведется с целью помочь вам воспользоваться рекомендованными способами для скорейшего перехода к облачным технологиям и выявить возможности роста по вашей базе конечных пользователей.

Консультационные услуги:

- **Консультации по облачным технологиям:** В ходе этого взаимодействия с техническим специалистом в формате «один на один» вы получите рекомендации по методам и способам развертывания, миграции и реализации архитектуры.

Особые требования и ограничения в отношении услуг:

- Услуги уровня Premier доставляются непосредственно партнеру для внутреннего пользования, за исключением тех случаев, когда партнер подписал *Приложения о субподряде поддержки уровня Premier с компанией Microsoft*.
- Партнеры, подписавшие *Приложение о субподряде поддержки уровня Premier с компанией Microsoft* могут запросить Microsoft предоставить услуги уровня Premier от имени партнера своим конечным клиентам, которые подписали с партнером договор на оказание услуг.
- Для того, чтобы отправлять информацию об инцидентах, касающихся сред(-ы) конечного клиента партнера, в отношении которой(-ых) партнер имеет права администратора, с целью получения технической Поддержки в урегулировании

проблем (PRS) партнеры должны подписать *Приложение о субподряде поддержки уровня Premier Microsoft*.

4.7 Решения глобальной поддержки

Решения глобальной поддержки: Программа поддержки Premier Global позволяет получать услуги поддержки Premier в одном или нескольких расположениях поддержки. Поддержка Premier Global доступна в составе настраиваемого пакета поддержки, как описано ниже.

- **Узел:** Это расположение поддержки, где, согласно контракту с корпорацией Microsoft об оказании услуг поддержки Premier Global, будут оказаны услуги. Если не указано иное, это расположение поддержки назначенного или персонального менеджера по предоставлению услуг.
- **Нисходящее расположение:** Это расположение поддержки, указанное в вашем Заказе на выполнение работ подразделением Enterprise Services в качестве расположения оказания услуг, отличное от расположения поддержки «Узел».

Профилактические услуги, Услуги по исправлению, Управление процессом предоставления услуг и Дополнительные услуги оказываются в соответствии с данным описанием услуг со следующими изменениями.

- **Профилактические услуги:** Можно переносить Профилактические услуги из одного назначенного расположения поддержки в другое назначенное расположение поддержки, указанное в ваших Заказах на выполнение работ.
- **Услуги по исправлению:** Можно приобрести все Часы решения проблем (PRS) в расположении поддержки «Узел». В этом случае речь идет об Объединенных часах решения проблем. Можно переносить часы решения проблем из одного назначенного расположения поддержки в другое назначенное расположение поддержки, указанное в ваших заказах на выполнение работ.

Мы можем разрешить специалистам в неназначенных расположениях поддержки участвовать в оказании Профилактических услуг и услуг Поддержки устранения неполадок, назначенных для определенного расположения поддержки, удаленно. Разрешение на участие предоставляется при наличии возможности.

Менеджер по предоставлению услуг: Ваш Глобальный менеджер по предоставлению услуг является назначенным или выделенным ресурсом, который предоставляет вам услуги уровня «Расширенный» в соответствии с определением в разделе 4.3.2. Кроме того, этот ресурс координирует оказание услуг в разных странах и занимается управлением отчетностью.

Особые требования и ограничения в отношении услуг:

- **Разница в ставках:** Ставки на Профилактические услуги и услуги Поддержки устранения неполадок могут варьироваться в зависимости от страны. Microsoft оставляет за собой право выставить вам счет за любую разницу в ставках или, в случае Услуг с почасовой оплатой, скорректировать количество часов, чтобы компенсировать разницу в ставках между странами.
- При необходимости Поддержка устранения неполадок, предоставляемая по подпискам Office 365 и Microsoft Azure, доступна для всех назначенных расположений поддержки.
- **Слияние счетов:** Если не указано иное, в отношении подлежащей выплате суммы будет выставлен отдельный счет, включающий все Услуги для всех Мест предоставления

поддержки, указанных в вашем Заказе на выполнение работ. Налоги будут основываться на оценке, выполняемой уполномоченным представителем Microsoft и местонахождения вашего Узла. Заказчик несет исключительную ответственность за любые дополнительные подлежащие уплате налоги.

- В отношении некоторых услуг, доступных в зависимости от расположения поддержки, могут действовать ограничения или изменения.
- **Исключения из правила слияния счетов:** Если услуги приобретены для предоставления в Республике Индия, Китайской Народной Республике, Республике Китай (Тайвань), Республике Китай (Гонконг), Республике Корея, Япония, Новая Зеландия, Макао и Австралия (все из которых являются Исключенными странами) необходимо заключить отдельный Заказ с указанием услуг, предоставляемых в таком Месте предоставления поддержки. Счет за Услуги будет выставлен для соответствующего Места предоставления поддержки и будет включать любой применимый местный налог.

4.8 Дополнительные условия

Все Услуги уровня Premier предоставляются на основании следующих требований и допущений:

Microsoft объявила, что с 1 июля 2022 года Microsoft больше не будет предлагать продление договоров на поддержку Premier. Подробности и обновления см. на сайте <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Планы Microsoft по прекращению продаж поддержки Premier могут быть изменены по собственному усмотрению Microsoft.

- Если иное не предусмотрено в письменной форме, все услуги предоставляются удаленно на ваших объектах в стране, указанной в Заказе на выполнение услуг. Если указаны места в нескольких странах, вы получаете услуги от назначенного менеджера по глобальному предоставлению услуг, при этом могут использоваться локальные Ресурсы обслуживания в каждом отдельном месте оказания глобальных услуг. В Заказе на выполнение услуг указываются услуги, предоставляемые в каждом из назначенных для вас мест оказания глобальных услуг.
- Удаленные 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 указаны в Условиях для продуктов, периодически публикуемых Microsoft на веб-сайте <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на заменяющем его сайте, указанном Microsoft), если иное не оговорено в Заказе на выполнение работ или Приложении к настоящему Описанию услуг либо если какие-либо условия не были исключены в явной форме на веб-сайте Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. Поддержка исправлений, не связанных с безопасностью, для определенных продуктов Microsoft, перешедших в Фазу расширенной поддержки, как описано по адресу <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

- 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 об отмене или переносе сообщается менее чем за 14 дней до первого дня предоставления услуги.
- При добавлении услуг к пакету поддержки в результате покупки или преобразования инцидентов, связанных с Преимуществами в рамках программы Software Assurance, может потребоваться применить управление процессом предоставления услуг соответствующего уровня, чтобы упростить процесс поддержки.
- Если вы заказали услугу одного типа и хотите заменить ее услугой другого типа, к этой второй услуге можно применить соответствующую стоимость, когда есть такая возможность и получено согласие менеджера по предоставлению услуг.
- Преимущества в рамках программы Software Assurance относительно круглосуточной поддержки по устранению проблем (Инциденты SA PRS или «SAB») предусматривают только обмен на часы Поддержки устранения неполадок или Поддержки третьего уровня. В вашем регионе могут быть доступны дополнительные услуги. Чтобы узнать о них, свяжитесь с вашим менеджером по предоставлению услуг. 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 в рамках программы Software Assurance, которое вы решили обменять на соответствующие услуги поддержки Premier, согласно вашему Заказу на выполнение работ. Преимущества в рамках Software Assurance 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 часы Поддержки устранения проблем 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 менеджеру по предоставлению услуг.
 - Вы соглашаетесь с тем, что, кроме кода Microsoft, можете предоставить нам доступ только к своему собственному коду.
 - Услуги могут включать в себя Результаты оказания услуг, консультации и рекомендации, связанные с кодом, принадлежащим вам или Microsoft, или непосредственное предоставление других услуг поддержки.
 - При предоставлении профилактических услуг Microsoft не предоставляет код любого рода, кроме примера кода.
 - Клиент берет на себя всю ответственность и риски, связанные с внедрением и обслуживанием любого кода, предоставленного при оказании услуг поддержки.
 - Для приобретаемых услуг могут быть предусмотрены минимальные требования к платформе.
 - Услуги будут предоставляться вашим клиентам только при условии покупки Поддержки уровня Premier для партнеров и подписания *Приложения о субподряде поддержки уровня Premier с компанией Microsoft*.
 - Если стороны договариваются о выездах на объекты и эти выезды не оплачиваются предварительно, вам выставляется счет на сумму обоснованных расходов на проезд и проживание либо, по вашему запросу, с целью покрытия данных затрат из вашего остатка вычитается соответствующее число часов Поддержки устранения неполадок.
 - 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, 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 Услуг поддержки GitHub.

В соответствующих Приложениях могут быть определены дополнительные требования и допущения.

4.9 Ответственность клиента

Рациональное использование возможностей Поддержки уровня Premier зависит от выполнения вами описанных ниже обязательств в дополнение к условиям, оговоренным в соответствующих Приложениях. Невыполнение следующих обязательств может вызывать задержки в предоставлении услуг:

- Вы укажите назначенные контактные лица в Заказе на выполнение услуг, при этом одно из них будет рассматриваться как Менеджер по вопросам поддержки (CSM) со стороны вашей организации. Менеджер по вопросам поддержки руководит действиями ваших специалистов и обеспечивает управление всеми операциями, связанными с поддержкой, а также внутренними процессами для направления запросов в наш адрес.

Каждому контактному лицу присваивается индивидуальный номер учетной записи для доступа к веб-сайту Microsoft Premier Online, отправки вопросов о поддержке и связи с ответственными специалистами по предоставлению услуг Microsoft. Ваши администраторы Веб-служб могут также иметь возможность отправлять запросы поддержки Веб-служб через порталы поддержки соответствующих Веб-служб. Помимо назначения контактных лиц, вы можете определить два типа контактных групп, как описано ниже:

- Контактным лицам одной группы выделяется общий идентификатор учетной записи, обеспечивающий доступ к веб-сайту Microsoft Premier Online для получения информации и отправки запросов на поддержку.
 - Контактным лицам другой группы выделяется общий идентификатор учетной записи, обеспечивающий доступ к веб-сайту Microsoft Premier Online только для получения информации.
- 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 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.
 - Вы соглашаетесь сотрудничать с нами с целью составления плана использования услуг на основании оплаченного уровня обслуживания.
 - Вы соглашаетесь уведомлять нас о любых изменениях назначенных контактных лиц, которые указаны в Заказе на выполнение работ.
 - По нашему запросу от вас могут потребоваться действия по определению проблемы и 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 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 менеджер по предоставлению услуг может попросить вас выполнить и другие обязательства, относящиеся к приобретенным вами услугам.

- Вы должны отправить все запросы на профилактические услуги вместе с необходимыми/требуемыми данными не позднее, чем за 60 дней до даты окончания срока действия применимого Заказа на выполнение услуг.
- Вы соглашаетесь обеспечить, помимо доступа к внутренним системам и средствам диагностики, надлежащую телефонную связь и высокоскоростное подключение к Интернету для наших специалистов по предоставлению услуг (работающих на месте).

© Корпорация Microsoft (Microsoft Corporation), 2021. 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.