

Описание на Обединени корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft (USSD)

Септември 2022
г.

Съдържание

1	Относно настоящия документ	3
2	Услуги за поддръжка	4
	2.1 Начин на закупуване	4
	2.2 Описание на услугите	5
	Проактивни услуги.....	5
	Реактивни услуги.....	11
	Управление на доставянето на услуги	14
	2.3 Подобрени услуги и решения	16
	Подобрена отредена инженерна поддръжка.....	16
	Унифицирана подобрена реакция	18
	Бърза реакция	20
	Управление на събитие Azure	21
	Office 365 Engineering Direct.....	26
	Поддръжка за разработчици.....	26
	Поддръжка за критично важни решения за бизнеса.....	27
	Подобрени услуги за киберсигурност.....	27
	2.4 Поддръжка за много държави	27
	Преглед на услуги за поддръжка за много държави.....	27
	Начин на закупуване.....	27
	Допълнителни условия и изисквания за поддръжка за много държави	28
	2.5 Допълнителни правила и условия	29
	2.6 Вашите задължения	31

1 Относно настоящия документ

Описанието на Обединени корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft Ви предоставя информация по отношение на услугите за поддръжка, които можете да закупите от Microsoft.

Запознайте се с описанието на услугите, които закупувате, включително с всички предварителни условия, откази от отговорност, ограничения, както и с Вашите задължения. Услугите, които закупите, ще бъдат изброени във Вашата работна поръчка за корпоративни услуги (Работна поръчка) или друго приложимо изявление на услугите, което се позовава на или включва този документ.

Не всички услуги, изброени в настоящия документ, са налични в глобален план. За подробна информация кои услуги са налични за закупуване в местоположението Ви се свържете с Вашия представител за Услуги на Microsoft. Наличните услуги подлежат на промяна.

2 Услуги за поддръжка

Обединените услуги за поддръжка на Microsoft (услуги за поддръжка) представляват комплексен набор от услуги за корпоративна поддръжка, който подпомага ускоряването на Вашето прехвърляне в облака, оптимизира Вашите ИТ решения и използва технология за реализиране на нови бизнес възможности във всеки етап от жизнения цикъл на ИТ. Услугите за поддръжка включват:

- Проактивните услуги подпомагат подобряването на състоянието на Вашата ИТ инфраструктура и операции
- Управление на доставката на услуги за улесняване на планирането и внедряването
- Приоритетни денонощни услуги за решаване на проблеми с предоставяне на максимално бърза реакция с цел свеждане на спирането на услугите до минимум

2.1 Начин на закупуване

Услугите за поддръжка се предлагат като „Базов пакет“ с допълнителни услуги и подобрени услуги и решения, налични за покупка според съществуващо споразумение за „Базов пакет“, изброени в Работната поръчка за корпоративни услуги, както е описано по-долу.

Продукт	Описание
Базов пакет	Комбинация от проактивни, реактивни и управление на услуги на доставка, които поддържат продукти на Microsoft и/или Онлайн услуги, които се използват в рамките на Вашата организация. Част от Вашия Базов пакет включва Flex Allowance *, който да използвате за добавяне на проактивни услуги (маркирани с „+“), подобрени услуги и услуги за решения и/или персонализирани проактивни услуги към Вашия Базов пакет. Базовият пакет включва услуги, които са представени в „✓“ този раздел.
Допълнителни услуги	Налични са допълнителни услуги за поддръжка, които могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ по време на Вашата работна поръчка и те са представени чрез „+“ в този раздел.
Подобрени услуги и решения	Услуги за поддръжка, които покриват определен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система, са налични и могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ по време на Вашата работна поръчка и са представени чрез „+“ в този раздел.
Поддръжка за много държави	Поддръжката за много държави Ви осигурява поддръжка на множество Местоположения за

поддръжка, както е описано във Вашата Работна поръчка (или Работни поръчки).

*Flex Allowance е гъвкава част от Вашата основна ценова листа, която може да се приложи към закупуването на Проактивни услуги, подобрени услуги и решения, Проактивни кредити или Персонализирани проактивни услуги по време на закупуването на услугите. Вашият представител на Microsoft ще предостави частта от Вашата ценова листа на Базовия пакет, достъпна за използване като Flex Allowance. Прилагат се следните условия за разпределение на Вашия Flex Allowance:

- До 20% или 50 000 щ.д. от Вашия Flex Allowance може да се приложи за закупуване на Проактивни кредити или Персонализирани проактивни услуги.
- Flex Allowance се разпределя на годишна база и всички услуги, към които е приложена Flex Allowance, трябва да се използват през приложимия годишен срок.
- Flex Allowance не може да се използва за услуги за управление на доставката на услуги, както е дефинирано тук.
- Ако сте поръчали един тип услуга с Flex Allowance и желаете да я замените с друг тип, Вие може да приложите еквивалентна стойност към алтернативна услуга, където е приложимо и договорено с Вашия ресурс за предоставяне на услуги.
- Всички налични Flex Allowance трябва да бъдат разпределени по време на изпълнението на договора или ще бъдат загубени.

2.2 Описание на услугите

Продуктите, които се комбинират, за да формират Вашия пакет за поддръжка, са описани в настоящия раздел. Освен това са описани и услугите, които могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ или да бъдат добавени по време на споразумението.

Проактивни услуги

Проактивните услуги помагат да се предотвратят проблеми във Вашата среда на Microsoft и ще бъдат планирани да подпомогнат осигуряването на наличността на ресурси и доставката по време на приложимата работна поръчка. Проактивните услуги, които следват, се предлагат, както е посочено по-долу или както е описано в Работната Ви поръчка. За някои услуги и някои географски местоположения може да не се предлага доставка на място. Доставката ще се осъществява дистанционно, освен ако не е договорено писмено друго, и срещу допълнително заплащане, освен ако не се продава изрично като доставка на място.

Услуги за планиране

Услугите за планиране осигуряват оценки и прегледи на Вашата текуща инфраструктура, средата за данни, приложения и сигурност, за да Ви помогнат да планирате отстраняване на проблеми, надграждане, мигриране, разполагане или внедряване на решения въз основа на желаните от Вас резултати.

Типове услуги за планиране	План
Доказателство за концепция	+

+ - Допълнителна услуга, която може да бъде закупена

Доказателство за концепция: Ангажимент за предоставяне на доказателство, който позволява на клиента да оцени изпълнимостта на предлагано техническо решение. Доказателствата може да бъдат под формата на работещи прототипи, документи и дизайни, но обикновено не са в състояние, готово за използване при производство.

Услуги за внедряване

Услугите за внедряване осигуряват експертен технически опит и опит за управление на проекти, за да ускорят дизайна, разполагането, мигрирането, надграждането и внедряването на технологични решения от Microsoft.

Типове услуги за внедряване	План
Услуги за включване на потребители	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Услуги за включване на потребители: Директен ангажимент с ресурс от Microsoft за предоставяне на помощ за разполагане, мигриране, надграждане или разработка на функции.. Това може да включва съдействие с планиране и валидиране на доказателство за концепция или производствено работно натоварване с помощта на продукти на Microsoft.

Услуги за поддръжка

Услугите за поддръжка подпомагат предотвратяването на проблеми във Вашата Microsoft среда и обикновено се насрочват преди предоставянето на услугата, за да осигурят наличност на ресурсите.

Типове услуги за поддръжка	План
Оценка по заявка	✓
Програма за оценка	+
Офлайн оценка	+
Проактивно наблюдение	+
Програми за проактивни операции (POP)	+

Типове услуги за поддръжка	План
Програма за оценка на риска и изправността като услуга (RAP като услуга)	+

✓ - Включена като част от Вашия „Базов пакет“.

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Оценка по заявка: Достъп до онлайн автоматизирана платформа за оценка на самообслужване, която използва анализ на логове с цел анализ и оценка на Вашата имплементация на технологията на Microsoft. Оценките по заявка покриват ограничени технологии. Използването на тази услуга за оценка изисква активна услуга Azure, с подходящи лимити за данни, които да позволят използването на услугата за оценка по заявка. Microsoft може да осигури съдействие, за да направи възможно първоначалното установяване на услугата. Заедно с оценката по заявка и след заплащане на допълнителна такса, на място може да пристигне ресурс на Microsoft (за до два дни) или да бъде използван отдалечен ресурс на Microsoft (за до един ден), за да помогнат при анализа на данните и при приоритизирането на препоръките за решаване на проблема, в съответствие с Вашето споразумение за обслужване. Оценките на място може да не се предлагат на всички места.

Програма за оценка: Оценка на дизайн, внедряването на технически решения, операциите или управлението на промените на Вашите технологии от Microsoft, в сравнение с препоръчителните практики на Microsoft. В края на оценката ресурсът от Microsoft ще работи пряко с Вас за решаването на евентуални проблеми и ще предостави отчет с техническата оценка на Вашата среда, който може да включва и план за решаване на проблеми.

Офлайн оценка: Автоматизирана оценка на Вашето внедряване на технологии на Microsoft чрез дистанционно събиране на данни, или от инженер на Microsoft на Вашата локация. Събраните данни се анализират от Microsoft чрез локални инструменти и ние Ви предоставяме отчет с нашите резултати и препоръки за възстановяване.

Проактивно наблюдение: доставяне на инструменти за наблюдение на техническите операции и препоръки за настройване на Вашите процеси за управление на сървърни инциденти. Тази услуга ви помага да създавате матрици за инциденти, да провеждате ревизии на важни инциденти и да създадете дизайн за постоянен екип от инженери.

Програми за Проактивни операции (POP): Преглед с Вашия персонал за Вашите процеси за планиране, дизайн, внедряване или операции в сравнение с препоръчаните практики на Microsoft. Прегледът се извършва или на място, или дистанционно от инженер на Microsoft.

Програма за оценка на риска и състоянието като услуга (RAP като услуга): Автоматизирана оценка на Вашето внедряване на технология на Microsoft с данни, събрани отдалечено. Събраните данни се анализират от Microsoft, за да се създаде отчет с установените открития, съдържащ препоръки за решаване на проблеми. Тази услуга е достъпна за доставка на място или дистанционно.

Услуги за оптимизиране

Услугите за оптимизиране се фокусират върху целите за оптимално използване на технологичните инвестиции на клиента. Тези услуги може да включват дистанционно управление на услуги в облак, оптимизиране на внедряването на продуктови възможности на Microsoft от крайни потребители и осигуряване на стабилна ситуация по отношение на сигурността и идентичността.

Типове на услуги за оптимизиране	План
Услуги за усвояване	+
Услуги, фокусирани върху разработката	+
Управление на ИТ услуги	+
Услуги за защита	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Услуги за усвояване: Услугите за поддръжка на усвояването представляват набор от услуги, които ви помагат да оцените способността на вашата организация да модифицира, следи и оптимизира промени във връзка с вашата покупка на технологии от Microsoft. Това включва поддръжка за разработването и изпълнението на стратегията Ви за усвояване около човешката страна на промяната. Клиентите имат достъп до ресурси, които ще им помагат с експертен опит, познания и свързани препоръчителни практики на Microsoft при изпълнението на програмата им за усвояване.

Услуги, фокусирани върху разработката: Услуги, които помагат на персонала Ви да изгражда, разполага и поддържа приложения, изградени с технологиите на Microsoft.

Съвети за услуги за разработчици: Годишна оценка на Вашите практики за разработка на приложения, с цел подпомагане на клиентите с препоръчителни практически решения за разработката на приложения и решения на платформи на Microsoft.

Помощ при поддръжката за разработване: Предоставя помощ при създаването и разработването на приложения, които интегрират технологии на Microsoft върху платформа на Microsoft, специализирана в инструменти и технологии за разработване на Microsoft, се продава като количество часове, изброени във Вашата Работна поръчка.

Управление на ИТ услуги: Пакет от услуги, предназначени да Ви помогнат да развиете наличната си ИТ среда с помощта на съвременни подходи за управление на услугите, които позволяват иновация, гъвкавост и подобрения на качеството и оперативните разходи. Съвременните услуги за управление на ИТ услуги могат да се предоставят чрез консултантски сесии или работни срещи на място или от разстояние, за да гарантират, че процесите Ви за мониторинг, управление на инциденти или център за обслужване са оптимизирани така, че да управляват динамиката на облачните услуги при преместване на приложение или услуга в облака. Услугите за управление на ИТ услуги могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани във Вашата Работна поръчка.

Услуги за защита: Портфолиото от решения за защита на Microsoft включва четири приоритетни области: самоличност и защита в облака, мобилност, подобрена защита на информацията и защитена инфраструктура. Услугите за защита помагат на клиентите да

разберат как да защитават и въвеждат иновации в своята ИТ инфраструктура, приложения и данни, за справяне с вътрешни и външни заплахи. Услугите за защита могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани във Вашата Работна поръчка.

Образователни услуги

Образователните услуги осигуряват обучение, което помага за разширяването на техническите и оперативни умения на Вашия поддържащ персонал чрез инструктаж на място, онлайн или по поръчка.

Типове образователни услуги	План
Обучение по заявка	✓
Уеб кастове	✓
Лекции пред дъска	+
Работни срещи	+

✓ - Включена като част от Вашия „Базов пакет“.

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Обучение по заявка: Достъп до набор от онлайн материали за обучение и онлайн лаборатории от цифровата платформа на семинарна лаборатория, разработена от Microsoft.

Уеб кастове: Достъп до хоствани от Microsoft обучителни сесии по широк спектър от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, предоставяни дистанционно онлайн.

Лекции пред дъска: Кратки интерактивни услуги, обикновено под формата на едnodневни сеанси, които покриват теми за продукт и поддръжка, предоставяни във формат на лекция и демонстрация и водени от инженер на Microsoft, или лично, или онлайн.

Работни срещи: Сесии за техническо обучение на напреднало ниво, налични за широка гама от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, и предоставяни от инженер на Microsoft или лично, или онлайн. Работните срещи се закупуват на база присъстващ или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано в Работната Ви поръчка. Работните срещи не може да се записват без изрично писмено разрешение от Microsoft.

Допълнителни проактивни услуги

Типове допълнителни проактивни услуги	План
Персонализирани проактивни услуги (поддръжка, оптимизация и обучителни услуги)	+
Съветник по технологиите за поддръжка	+
Проактивен ускорител	+
Отредена инженерна поддръжка	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Персонализирани проактивни услуги: Определен ангажимент с ресурси на Microsoft за предоставяне на услуги в посока на клиента, лично или онлайн, които не са описани по друг начин в този документ. Тези ангажименти включват поддръжка, оптимизация и обучителни услуги.

Съветник по технологиите за поддръжка (СТА): Персонализирана услуга, която осигурява технологична оценка, подкрепяща бизнес целите на клиента, включително, но не само оптимизация на работној� натоварване, приемане или възможност за поддръжка, доставени от ресурс на Microsoft. Тази услуга може да включва план и технически указания, приспособени към средата и бизнес целите на клиента.

Проактивен ускорител: Услуга, ръководена от ресурси на Microsoft, състояща се от обхват от дейности, които да Ви помогнат да постигнете технически или бизнес резултат въз основа на цели за премахване на рисковете при внедряване, увеличение на достъпност или оптимизиране на производителността на решението. Използвайки програмен подход, ресурсът на Microsoft ще определи набора от дейности, необходими за ангажиране, които могат да включват, но не се ограничават до, анализ за съответствие на пропуските, включване, оптимизация, прехвърляне на знания, валидиране на проектирането и план за внедряване.

Отредена инженерна поддръжка (DE): Подбрани решения, водени от резултата, въз основата на препоръчани практики и принципи на Microsoft, които ви помагат да ускорите добиването на стойност. Водещ експерт ще работи директно с екипа ви, за да осигури задълбочени технически насоки и при необходимост да потърси помощта на други експерти на Microsoft, с цел да помогне с внедряването и/или оптимизацията на вашите решения на Microsoft. Включва услуги, обхващащи от оценка и планиране, през подобряване на уменията и дизайн, до конфигуриране и прилагане.

Друг проактивен	План
Проактивни кредити	+

Проактивни кредити: Стойността на заменяеми услуги, представена в кредити във Вашата Работна поръчка. Проактивните кредити могат да бъдат обменени за, или приложени към,

една или повече определени допълнителни услуги, в съответствие с описанието в този документ, и според настоящите тарифи, предоставени от Вашия представител на услуги на Microsoft. След избор на подходящата допълнителна услуга, ние ще извадим стойността на тази услуга от Вашия кредитен баланс, като ще направим закръгление до най-близката единица.

Реактивни услуги

Реактивните услуги помагат за разрешаването на проблеми във Вашата Microsoft среда и обикновено се използват по заявка. Следните реактивни услуги са включени, според нуждите, за поддържаните в момента продукти и онлайн услуги на Microsoft, освен ако във Вашата Работна поръчка не е указано друго. Цялата реактивна поддръжка се предоставя дистанционно.

Типове реактивни услуги	
Консултантска помощ	✓
Поддръжка за разрешаване на проблеми	✓
Управление на реактивната поддръжка	✓
Анализ на основната причина	+
Добавка за управление на реактивна поддръжка	+

✓ - Включена като част от „Базовия пакет“.

⊕ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Консултантска помощ: Базирана на телефонна комуникация поддръжка за краткосрочни (ограничени до шест часа или по-малко) и непланирани проблеми за Професионалисти и Разработчици в сферата на ИТ. Консултантската помощ може да включва съвети, насоки и прехвърляне на знания с цел да Ви улеснят разгръщането и внедряването на технологии на Microsoft по начин, по който да се избегнат общи проблеми при поддръжката, което може да намали вероятността от прекъсвания на работата на дадена система. Архитектура, разработка на решения и персонализирани сценарии са извън обхвата на Консултантската помощ.

Поддръжка за разрешаване на проблеми: Тази помощ за проблеми със специфични симптоми, които са се появили при използване на продукти на Microsoft, включва отстраняване на неизправности, съобщение за грешка или функционалност, която не работи правилно за продукти на Microsoft. Инцидентите могат да бъдат инициирани или по телефона или да бъдат подадени чрез уеб. Исканията за поддръжка за услуги и продукти, които не са обхванати от приложимия онлайн портал за поддръжка на услугата, се управляват от онлайн портала за Услуги на Microsoft.

Определенията за сериозност и преценените от Microsoft първоначални времена на реакция са описани подробно в таблиците за реакция при инциденти, предоставени по-долу. Терминът „Първи отговор на обаждането“ се определя като първата осъществена неавтоматична връзка по телефона или по имейл.

При Ваша заявка можем да си сътрудним с доставчици на технологии от трети страни, за да подпомогнем решаването на проблеми с взаимната съвместимост на продукти от

различни производители; поддръжката на продуктите на трети страни обаче е задължение на въпросните трети страни.

Спешността на инцидента определя нивата на реакция в Microsoft, първоначалното очаквано време на реакция и Вашите отговорности. Ваше задължение е да определите въздействието върху бизнеса за Вашата организация след консултация с нас и Microsoft ще зададе подходящото ниво на спешност. Можете да заявите промяна на нивото на спешност по време на срока на даден инцидент, ако въздействието върху бизнеса изисква това.

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение.</p> <p>Нужно е да се обърне внимание незабавно</p>	<p>Компоненти Azure¹</p> <p>- Отговор на първото обаждане след 15 минути или по-малко</p> <p>Всички други продукти и услуги - Отговор на първото обаждане след един час или по-малко</p> <p>Възложен ресурс² за критична ситуация</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Скоростно ескалиране в Microsoft на екипите, отговарящи за продукта</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърз достъп и реакция</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>
<p>Спешност А</p> <p>Влошена критична бизнес система:</p> <p>Значителна загуба или деградация на услуги</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на един час</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко</p> <p>Възложен ресурс² за критична ситуация</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата²</p>	<p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърз достъп и реакция</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>
<p>Спешност В</p> <p>Умерено въздействие върху бизнес процеса:</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на два часа или по-малко</p>	<p>Заделяне на подходящи ресурси за координиране с усилията на Microsoft</p>

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност	Работа по отстраняването само в работно време ⁴	Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири работни часа
Нужно е да се обърне внимание в рамките на два работни часа ⁶		Подаване по телефон или в уеб
Спешност С	Първи отговор по телефон в рамките на четири часа или по-малко	Точна информация за контакт с притежателя на случая
Минимално въздействие върху бизнеса:		Отговор в рамките на 24 часа
В основни линии нормално функциониране с минимални или никакви препятствия на услуги	Работа по отстраняването само в работно време ⁴	Подаване по телефон или в уеб
Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири работни часа ⁶		

¹ Изброеното време на реакция за Вашите компоненти на Azure не обхваща Azure StorSimple, GitHub AE, Комуникационни услуги на Azure или управление на таксуване и абонаменти.

² Мениджърите за критични ситуации съдействат за бързото намиране на решение на проблемите чрез ангажимент, ескалiranje, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

³ Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

⁴ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време, без празниците и почивните дни. Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

Управление на реактивната поддръжка: Управлението на реактивната поддръжка предоставя надзор върху инцидентите, което води до своевременни решения и високо качество на доставяната поддръжка. Управлението на предоставянето на услуги ще се използва за управление на реактивна поддръжка на всички заявки за поддръжка.

В съответствие с таблиците за отговор на инциденти по-горе, за инциденти със Спешност Б и В услугата е налична при заявка от страна клиента през работно време на ресурс на Microsoft, който може да предоставя и актуализации за ескалация, когато това бъде заявено. За инциденти със Спешност 1 започва подобрен процес на ескалация и се изпълнява автоматично. Назначеният ресурс на Microsoft след това е отговорен за осигуряването на постоянен технически напредък като Ви предоставя актуализации на статуса и информация за плана за действие.

За разширено покритие извън работно време можете да закупите допълнителни часове за управление на реактивната поддръжка.

Анализ на основната причина: Когато бъде заявено изрично, преди затварянето на инцидента, ние ще извършим структуриран анализ на възможните причини на единичен инцидент или серия от свързани проблеми. Вие ще бъдете отговорни да работите съвместно с екипа на Microsoft, за да предоставите материали, като лог файлове, мрежови следи или други средства за диагностика. Анализът на основната причина е наличен само за определени технологии на Microsoft и може да доведе до допълнителни разходи.

Добавка за управление на реактивна поддръжка: Можете да изберете да закупите допълнителни часове, за да осигурите управление на реактивната поддръжка. Тези ресурси ще работят дистанционно и ще предоставят услугата по време на работното време в часовата зона, договорена в писмена форма. Тази услуга се предоставя на английски език и където е достъпно, може да бъде предоставена на говоримия от Вас език. Тази услуга зависи от наличността на ресурсите на Microsoft.

Управление на доставянето на услуги

Управление на доставянето на услуги (SDM) е включено във Вашите услуги за поддръжка, освен ако тук или във Вашата Работна поръчка не е упоменато друго. Допълнителни услуги за управление на доставките ще бъдат добавени, когато закупите допълнителни услуги или подобрени услуги и решения.

SDM услуги се предоставят дигитално и от определен мениджър на акаунт за успех на клиента. Този ресурс може да функционира както дистанционно, така и на място на Вашето местоположение.

Обхват на управление на доставянето на услуги

Налични са следните услуги SDM:

Типове услуги за управление на предоставяне на услуги	План
Внедряване на организация на клиенти	✓
Насоки за продукт и услуга на Microsoft и актуализации на сигурността	✓
Разработване и управление на програми	✓
Регистриране на унифицирана корпоративна поддръжка	✓
Програма за успех в облака	+
Мениджър на акаунт за успех на клиента Разработчик	✓ ¹
Управление на взаимоотношенията с ръководителите	✓
Добавка за управление на доставянето на услуги	+

Типове услуги за управление на предоставяне на услуги	План
Управление на предоставяне на услуги на място	+

✓ - Включена като част от „Базовия пакет“.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

✓¹ – Допълнителни услуги, които може да бъдат предоставени от Microsoft.

Внедряване на организация на клиенти: Ръководство и информация, предоставени на Вашия Администратор на услугата по поддръжка за това как да управлява използването на Вашите обединените услуги за поддръжка и да ви подготви за използване на цифрови и реактивни обединените услуги за поддръжка.

Насоки за продукт и услуга на Microsoft и актуализации на сигурността: Споделяна с Вас информация за важни предстоящи функции и промени на продуктите и услугите, както и бюлетини за сигурност за технологиите на Microsoft.

Разработване и управление на програми: Дейности, предназначени да планират, предлагат и управляват услугите на Вашата програма за поддръжка, във Вашата организация, за да Ви помогнат да реализирате по-голяма стойност от Вашите инвестиции в технологии и услуги на Microsoft. Microsoft може да препоръча различни услуги, предназначени да Ви помогнат да постигнете ключови бизнес и технологични резултати, като използвате възможностите, включени в поддръжката на основния пакет, както и ограничени допълнителни услуги, които Вашата организация може да закупи.

Внедряване на обединени услуги за поддръжка: Дейности в подкрепа на Вашето въвеждане в обединените услуги за поддръжка, включително въвеждането и популяризирането на възможностите за самообслужване в портала за онлайн поддръжка, с цел да се гарантира навременното използване на Вашите обединени услуги за поддръжка.

Програма за успех в облака: Включени услуги за планиране и доставка, които да Ви помогнат да постигнете конкретни резултати в облака, като Ви дават възможност да ускорите внедряването, приемането и реализираната стойност на облачните технологии на Microsoft.

Разработчик на Мениджър на акаунт за успех на клиента: Фокусиран върху развитието ресурс за поддръжка на Microsoft, който ще предоставя стратегически съвети и насоки за ускоряване на иновациите и повишаване на ефективността през целия жизнен цикъл на разработката на софтуер. Тези ограничени ресурси могат да бъдат зачислени от Microsoft, когато условията позволяват.

Управление на взаимоотношенията с ръководителите: Набор от дейности, които да гарантират, че екипът на Microsoft за поддръжка е съобразен със стратегическите приоритети на Вашата организация и е ангажиран с ключови лица, вземащи решения за бизнеса и технологиите.

Добавка за управление на доставянето на услуги: Можете да изберете допълнителни персонализирани SDM ресурси, за да предоставят услуги за управление на доставянето на услуги, като част от предварително определен обхват на работа, които не са изрично описани в този документ. Тази услуга зависи и от наличността на ресурсите на Microsoft. Тези ресурси ще действат или дистанционно, или на място на Вашето местоположение. Ако услугата е предоставена на място, ще се прилагат описаните по-долу ограничения.

Управление на предоставяне на услуги на място: Можете да заявите посещения на място от Вашия мениджър за предоставяне на услуги, които може да изискват допълнително заплащане за всяко посещение. Тази услуга зависи от наличността на ресурсите на Microsoft.

2.3 Подобрени услуги и решения

В допълнение към услугите, предоставени като част от „Базовия пакет“ или като допълнителни услуги, могат да бъдат закупени следните допълнителни подобрени услуги и решения. Подобрените решения и услуги са налични срещу допълнителна такса и могат да бъдат определени в приложение, споменато в Работната Ви поръчка.

Услуга	План
Подобрена отредена инженерна поддръжка	+
Унифицирана подобрена реакция	+
Бърза реакция	+
Управление на събитие Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Поддръжка за разработчици	+ ¹
Поддръжка за критично важни решения за бизнеса	+
Услуги за поддръжка за киберсигурност	+

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

+¹ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени, до определено, ограничено максимално количество.

Подобрена отредена инженерна поддръжка

Подобрена отредена инженерна поддръжка (EDE): Персонализирана услуга, която предоставя задълбочено и продължаващо техническо ангажиране за клиенти със сложни сценарии. Обхватът на това предложение е съобразен с нуждите и резултатите на клиента, като се осигурява отреден инженер, който да изгради задълбочено познание на средата или решението на клиента и да го поддържа при постигане на целите му, включително оптимизация на работното натоварване, приемане или способност за поддръжка, и др. Услугите за EDE могат да се закупят като предварително дефинирани предложения или като блок от часове по избор, които могат да се използват за предоставяне на проактивни услуги с определен обхват.

Когато бъдат закупени като часове, часовете за EDE услуги се приспадат от общия брой закупени часове според тяхното използване и предоставяне.

Предварително дефинираните предложения за EDE са приспособени според средата Ви и Ви помагат за постигане на желан резултат. Тези предложения включват вградени необходими предварително дефинирани проактивни услуги.

Областите за фокус на EDE услугите са:

- Поддържане на задълбочени познания за Вашите текущи и бъдещи бизнес изисквания и конфигуриране на Вашата информационно-технологична среда за оптимизиране на производителността
- Документиране и споделяне с Вас на препоръки за използването на материали, свързани с услугите за поддръжка (напр. прегледи на възможността за поддръжка, проверки за изправност, работни срещи и програми за оценка на риска)
- Помощ за привеждане на Вашите дейности по внедряване и оперативни дейности в съответствие с планираните Ви и текущи внедрявания на технологии на Microsoft
- Подобряване на техническите и оперативните умения на Вашия ИТ персонал
- Разработване и внедряване на стратегии с цел предотвратяване на бъдещи инциденти и повишаване на наличността на системите на покриваните технологии от Microsoft, използвани от Вас
- Помощ при определяне на основната причина за повтарящите се инциденти и предоставяне на препоръки за предотвратяването на бъдещи прекъсвания на конкретните технологии на Microsoft

Независимо от начина, по който са закупени EDE, ресурсите се разпределят, приоритизират и назначават въз основа на споразумението между страните по време на срещата за инициране и се документират като част от Вашия план за предоставяне на услуги.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения

- Трябва да притежавате действащо споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support за поддръжка на Вашите EDE услуги. Ако Вашето споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support изтече или бъде прекратено, Вашата EDE услуга ще бъде прекратена на същата дата.
- EDE услугите се предлагат през обичайното работно време (от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време без почивните дни и празниците).
- EDE услугите поддържат конкретните продукти и технологии на Microsoft, избрани от Вас и посочени в Работната Ви поръчка.
- EDE услугите се предоставят за единично местоположение на поддръжка в определеното местоположение на поддръжка, посочено в Работната Ви поръчка.

- EDE услугите се предоставят дистанционно, освен ако предварително не е писмено договорено друго. При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени съответните разходи за пътуване и разноски.

Унифицирана подобрена реакция

Унифицирана подобрена реакция: Унифицираната подобрена реакция (UER) предоставя ускорена реактивна поддръжка за Вашите продукти и облачни услуги с по-бързо насочване на всички инциденти с критична ситуация („критични“) и назначаване на отредени за Вас висши ръководители по инцидентите, които да задействат път за ескалация към оперативни екипи за облачни услуги, според необходимостта. Клиентите могат да закупят унифицирана подобрена реакция в допълнение към основния си унифициран фирмен договор за базова поддръжка или да я добавят по което и да е време в срока на действащ унифициран фирмен договор за базова поддръжка.

Към момента доставката на UER се предлага за закупуване, но самата доставка няма да започне преди [дата за доставка през 2023 г.]. Клиентите, закупили UER преди началната дата за доставка, няма да получат фактури фокато Microsoft не започне доставянето на UER („начална дата за доставка“) или [1 февруари 2023 г.], което от двете настъпи по-късно.

За да получите UER поддръжка за своите продукти и облачни услуги на Microsoft, трябва да подадете инцидент по телефона или чрез уеб. Ако сте отворили заявка от степен на спешност 1 или А, Вашите заявки за поддръжка за разрешаване на проблеми автоматично ще се пренасочат с времето за подобрена реакция и за управление на инцидента автоматично ще се отреди Вашият екип на висшия ръководител по инцидентите.

Мениджър за критични ситуации:Услугата мениджър за критични ситуации се предлага денонощно за заявки за поддръжка за разрешаване на проблеми от степен на спешност 1 или А. Клиентите се записват към отредена група ресурси, познаващи бизнес целите и средата на клиента. Тези ресурси се отреждат допълнително към ресурсите за техническо разрешаване и отговарят за надзора на всички инциденти за поддръжка при критична ситуация с цел да достигнат навременно разрешаване и високо качество на предоставената поддръжка. С екипа на мениджъра за критични ситуации, който е отреден за клиента, може да се осъществи денонощна връзка по имейл и ще осигури постоянен технически прогрес, като Ви предоставя последна информация за състоянието и ескалацията, както и план за действие.

За всеки инцидент със степен на спешност 1, член на екипа на мениджъра за критични ситуации ще предостави също и преглед след инцидента с клиента, мениджъра за предоставяне на услуги, и други членове на екипа на Вашия акаунт с цел укрепване на Вашия бизнес и предотвратяване на бъдещи спирания и проблеми. По време на срещата мениджърът за критични ситуации ще предостави обобщение на реакцията към инцидента, включително успехи и сфери за подобрене, и ще работи с Вашия мениджър за предоставяне на услуги по препоръки за справяне, за да намали проактивно бъдещите случаи и за укрепи Вашите решения.

Вашият мениджър за критични ситуации ще Ви уведоми, ако за засегнатата технология на Microsoft се предлага също и анализ за основната причина (RCA), дали се налага допълнителна такса при извършване на RCA и ще работи с Вашия CSAM за започване на RCA, ако се предлага и изрично се поиска от клиента, преди затваряне на инцидента. Вие ще бъдете отговорни да работите съвместно с екипа на Microsoft, за да предоставите материали, като лог файлове, мрежови следи или други средства за диагностика, за да се извърши RCA.

За да може Вашият екип на мениджъра за критични ситуации да разполага с основни знания за Вашите цели и среда, трябва да осигурите документация при поискване и да участвате в дейностите при включване на потребител по време на първите 90 дни от срока на договора.

Тези ресурси ще работят дистанционно. Тази услуга се предоставя на английски език и където е достъпно, може да бъде предоставена на говоримия от Вас език.

В дейностите по включване на потребител са включени определен брой часове за управление на реактивна поддръжка и управление на предоставяне на услуги, срещи на тримесечие с Вашия мениджър за критични ситуации и прегледи след инцидентите от спешност 1. При заявка се предлагат допълнителни срещи и с предварителното съгласие на Microsoft, когато има свободни ресурси. По Ваш избор можете да закупите допълнителни часове над включените, за да осигурите допълнително управление на реактивна поддръжка и управление на предоставяне на услугите от Вашия мениджър за критични ситуации и мениджър за предоставяне на услуги.

Унифицирана подобрена реакция спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение.</p> <p>Нужно е да се обърне внимание незабавно</p>	<p>Компоненти Azure¹</p> <p>- Отговор на първото обаждане след 15 минути или по-малко</p> <p>Всички други продукти и услуги - Отговор на първото обаждане след 30 минути или по-малко</p> <p>Автоматично задаване на мениджър за критични ситуации²</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Скоростно ескалиране в Microsoft на екипите, отговарящи за продукта</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърз достъп и реакция</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>
<p>Спешност А</p> <p>Влошена критична бизнес система:</p> <p>Значителна загуба или деградация на услуги</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на 30 минути или по-малко</p> <p>Автоматично² задаване на мениджър за критични ситуации</p>	<p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърз достъп и реакция</p>

Нужно е да се обърне внимание в рамките на 30 минути	Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата ²	Подаване по телефон или в уеб
--	--	-------------------------------

¹ Посоченото време за реакция за Вашите компоненти Azure не обхваща Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base за M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

² Мениджърите за критични ситуации съдействат за бързото разрешаване на проблемите чрез ангажимент, ескалиране, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

³ Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

Бърза реакция

Бърза реакция: Бързата реакция предоставя ускорена реактивна поддръжка за Вашите облачни услуги, чрез препращането на свързани с поддръжката инциденти до технически експерти и предоставянето на път за ескалация към екипите, свързани с дейностите по облачни услуги, в съответствие с нуждите.

За да получите услуги, свързани с бърза реакция за Вашите компоненти на Microsoft Azure, трябва да подадете инцидента чрез съответния портал за облачни услуги. Вашите заявки за разрешаване на проблеми, свързани с поддръжката, ще бъдат препратени директно към опашката за поддръжка, изискваща незабавна реакция, която се преглежда от специализиран екип от инженери с опит в облачните услуги. За да може този екип да има основни познания за Вашето разполагане, трябва да осигурите документация за основното разполагане на Azure и топологията на базата от данни, както и планове за определяне на мащаб и уравнивяване на товара, където са налични. Въпреки че инцидентите може да изискват ресурси от професионалисти за стандартна поддръжка на продукта за разрешаване, екипът за Бърза реакция запазва главна отговорност за инцидентите 24x7x365.

За Вашите Azure компоненти, времето за реакция за поддръжка за разрешаване на проблеми, са описани в следващата таблица и заменят всички очаквани време за реакция за поддръжка на „Основен пакет“. Бързата реакция не обхваща Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Управление на плащания и абонаменти, Универсален печат, Тестова основа за M365 или Microsoft Mesh.

Закупуването на услугата Бърза реакция зависи от наличността на ресурса. Моля, консултирайте се с Вашия мениджър на акаунт за успех на клиента за подробности за наличност.

Бърз отговор при спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес.</p> <p>Пълна загуба на критично приложение или решение</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на 15 минути или по-малко</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p>

Бърз отговор при спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути	Постоянна работа на база 24x7 ¹ Достъп до опитни специалисти на Microsoft ² Бърза ескалация в рамките на Microsoft до екипите, свързани с дейности по облачни услуги	Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7 ¹ Бърз достъп и реакция
<p>Спешност А</p> Влошена критична бизнес система: Значителна загуба или деградация на услуги	Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите	

¹ Може да върнем на по-стара версия от 24x7, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или отговори, за да ни помогнете в непрестанните ни усилия за разрешаване на проблема

² Услугите за бърза реакция за разрешаване на проблеми са налични само на английски език.

Управление на събитие Azure

Управление на събитие Microsoft Azure (AEM): AEM осигурява подобрена проактивна и реактивна поддръжка по време на критични бизнес събития на клиентите.

Критично бизнес събитие в обхвата, поддържан от това предложение, се определя като кратък и очакван от клиента период на силно въздействие върху бизнеса и/или пиково търсене за клиента, изискващ най-високите нива на достъпност и ефикасност на услугите. Критичните бизнес събития могат да получат до пет (5) календарни дни последователно реактивно покритие; клиентите могат да изберат да закупят необходимия им брой критични бизнес събития, за да действат последователно и да покрият цялата продължителност на очакваното търсене, ако тя е по-дълга от пет (5) последователни календарни дни.

Управление на събитие Azure зависи от наличността на ресурсите, за подробности относно наличността, моля, консултирайте се с Вашия мениджър за предоставяне на услуги. Поддръжка ще се предоставя само за такива критични бизнес събития, които са насрочени предварително и потвърдени писмено поне 8 календарни седмици преди началото на събитието, като изключение се прави при съгласие на Microsoft. Microsoft по свое усмотрение може да намали обхвата на оценката преди събитието, ако реши да приеме събитие с по-кратко предизвестие.

AEM поддържа критични бизнес събития, които използват основните услуги на Microsoft Azure. Всяко събитие покрива едно решение на Azure; ако е необходима поддръжка на няколко решения на Azure, то клиентът трябва да закупи допълнителни събития. Решение на Azure се определя като съвкупността от абонаменти за Azure и ресурси на Azure, които са свързани с общ бизнес резултат за предоставяне на продукти и услуги на клиентите. По време на периода за оценка преди

събитието, Microsoft ще оцени клиентското решение и ще съобщи писмено на клиента установените рискове.

Като част от дейностите преди събитието, Microsoft:

- Ще оцени и ще се запознае с Вашето решение
- Ще идентифицира възможни проблеми и рискове, засягащи времето за работа и стабилността
- Ще извършва прегледи на капацитета и устойчивостта на платформата Azure

Microsoft ще предостави писмена документация на резултатите от своята оценка, включително действия за смекчаване на възможните рискове, които засягат полезното време за работа и стабилността.

За облачните услуги на Azure исканията за обслужване за инциденти, които са свързани със самото събитие, трябва да се подават онлайн чрез портала на Microsoft Azure, като се включи АЕМ в описанието на случая.

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение</p> <p>Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути</p>	<p>Първи отговор на обаждане до 15 минути или по-малко и бърза ескалация в рамките на Microsoft²</p> <p>След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация.</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p> <p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7¹</p> <p>Бърз достъп и реакция</p>
<p>Спешност А</p> <p>Влошена критична бизнес система:</p> <p>Значителна загуба или деградация на услуги</p>	<p>Ангажиране на инженери за поддръжка, които имат познания за Вашата конфигурация на решение. Когато е приложимо, тези инженери могат да подпомагат и опростяват процеса на управление на инциденти</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	

¹ Може да се наложи Microsoft да намали наличността от денонощна (24x7), ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или отговори, за да ни помогнете в усилията ни за разрешаване на проблема.

² Услугите на АЕМ за поддръжка за разрешаване на проблеми се предлагат само на английски език

AEM ще предостави обобщение след събитието за всички случаи, отворени по време на прозореца за реактивна поддръжка, и ще гарантира, че тези случаи са разрешени.

За клиенти на облачната услуга Microsoft Cloud for Retail:

Управлението на събития за клиенти на Microsoft Cloud for Retail предоставя подобрена реактивна и проактивна поддръжка по време на критичните бизнес събития на клиентите на Microsoft Cloud for Retail.

Това предложение поддържа клиентски събития само на клиенти, закупили лиценз за Microsoft Cloud for Retail. Това предложение поддържа само следните решения на Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (в етап на преглед – наименованието може да бъде променено), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing реклами, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse анализи. Продуктовите условия за изброените решения се публикуват периодично от Microsoft на <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на приемствен уебсайт, посочен от Microsoft).

Критично бизнес събитие в обхвата, поддържан от това предложение, се определя като кратък и очакван от клиента период на силно въздействие върху бизнеса и/или пиково търсене за клиента, изискващ най-високите нива на достъпност и ефикасност на услугите. Критичните бизнес събития могат да получат до 5 календарни дни последователно реактивно покритие; клиентите могат да изберат да закупят необходимия им брой критични бизнес събития, за да действат последователно и да покрият цялата продължителност на очакваното търсене, ако тя е по-дълга от 5 последователни календарни дни.

Това предложение зависи от наличността на ресурсите. За подробности относно наличността, моля, консултирайте се с Вашия мениджър за предоставяне на услуги. Поддръжка ще се предоставя само за такива критични бизнес събития, които са насрочени предварително и потвърдени писмено поне 8 календарни седмици преди началото на събитието.

По време на периода за оценка преди събитието, Microsoft ще оцени клиентското решение и ще съобщи писмено на клиента установените рискове.

Като част от дейностите преди събитието, Microsoft:

- Ще оцени и ще се запознае с Вашето решение, както е обсъдено по-горе
- Ще идентифицира възможни проблеми и рискове, засягащи времето за работа и стабилността
- Ще извърши преглед на капацитета и устойчивостта на платформата Azure
- Ще осигури насоки за най-добрите практики в бранша от отредени технически ресурси и ресурси за оперативно предоставяне

Microsoft ще предостави писмена документация на резултатите от своята оценка, включително препоръчани действия и най-добри практики в бранша за смекчаване на възможните рискове и проблеми, които засягат полезното време за работа и стабилността.

Ако събитието включва облачна услуга на Azure, по време на събитието исканията за обслужване за инциденти, които са свързани със самото събитие що се отнася до услуги на Azure, трябва да се подават онлайн чрез портала на Microsoft Azure, като се включи АЕМ в описанието на случая.

Ако събитието включва D365 или M365 облачна услуга, по време на събитието исканията за обслужване за инциденти, които са свързани със самото събитие що се отнася дотези услуги, трябва да се подават центъра за решения, включително като се избере продуктът, в който е възникнал проблемът, и при план за поддръжка „D365 събитие“ в случай на свързани с D365 заявки.

За продукти на Azure:

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение</p> <p>Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути</p>	<p>Първи отговор на обаждане до 15 минути или по-малко и бърза ескалация в рамките на Microsoft²</p> <p>След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация.</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p> <p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24x7¹</p> <p>Бърз достъп и реакция</p>
<p>Спешност А</p> <p>Влошена критична бизнес система:</p> <p>Значителна загуба или деградация на услуги</p>	<p>Ангажиране на инженери за поддръжка, които имат познания за Вашата конфигурация от решения. Когато е приложимо, тези инженери могат да подпомагат и опростяват процеса на управление на инциденти</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	

¹ Може да се наложи Microsoft да намали наличността от денонощна (24x7), ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или отговори, за да ни помогнете в усилията ни за разрешаване на проблема.

² Услугите на АЕМ за поддръжка за разрешаване на проблеми се предлагат само на английски език

За всички останали продукти, отговорите при инциденти ще се съобразяват със следното:

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение. Нужно е да се обърне внимание незабавно</p>	<p>Компоненти Azure¹ -</p> <p>Отговор на първото обаждане след 15 минути или по-малко</p> <p>Всички други продукти и услуги - Отговор на първото обаждане след един час или по-малко</p> <p>Възложен ресурс² за критична ситуация</p> <p>Ресурси на Вашето място, след 24 часа, със споразумение с клиента</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърза ескалация в рамките на Microsoft до продуктите екипи</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърз достъп и реакция</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>
<p>Спешност А</p> <p>Влошена критична бизнес система:</p> <p>Значителна загуба или деградация на услуги</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на един час</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко</p> <p>Възложен ресурс² за критична ситуация</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата²</p>	<p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</p> <p>Бърз достъп и реакция</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>

<p>Спешност В</p> <p>Умерено въздействие върху бизнес процеса:</p> <p>Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на два работни часа⁶</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на два часа или по-малко</p> <p>Работа по отстраняването само в работно време⁴</p>	<p>Заделяне на подходящи ресурси за координиране с усилията на Microsoft</p> <p>Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири работни часа</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>
<p>Спешност С</p> <p>Минимално въздействие върху бизнеса:</p> <p>В основни линии нормално функциониране с минимални или никакви препятствия на услуги</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири работни часа⁶</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на четири часа или по-малко</p> <p>Работа по отстраняването само в работно време⁴</p>	<p>Точна информация за контакт с притежателя на случая</p> <p>Отговор в рамките на 24 часа</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>

¹ Изброеното време на реакция за Вашите компоненти на Azure не обхваща Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Комуникационни услуги на Azure или управление на таксуване и абонаменти.

² Ресурсите за критични ситуации съдействат за бързото намиране на решение на проблемите чрез ангажимент, ескалиране, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

³ Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да предоставите адекватни ресурси или ответни реакции, за да можем да продължим да полагаме усилия за разрешаване на проблема.

⁴ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 часа до 17:30 часа местно стандартно време, като се изключват празниците, съботите и неделите. Работното време може леко да се различава във Вашата страна.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Осигурява подобрена поддръжка за основните работни натоварвания на Вашия клиент или Вашите клиенти на Microsoft Office 365, който включва приоритетен достъп до инженерния екип на Office 365. Тази услуга ще бъде налична за изброения клиент или изброените клиенти, е налична срещу допълнително заплащане и определена в Приложение, посочено във Вашата работна поръчка.

Поддръжка за разработчици

Поддръжка за разработчици: Предоставя дългосрочна техническа поддръжка, базирана на задълбочено облачно и технологично познаване в рамките на цялостния житейски цикъл на разработка на приложението за разработчици, които компилират, внедряват и поддържат приложения на платформи на Microsoft. Поддръжката за представяне на разработчици предоставя цялостна поддръжка в рамките на житейския цикъл на разработка на дадено приложение, като предоставя на клиентите облачна архитектура, оценки на уязвимостите, ALM/DevOps решения,

жизнен цикъл за разработка на сигурност, преглед на код, технически показатели и мониторинг, модернизация на приложение, въвеждане и управление на интернет на нещата (IoT), обучение и тестване. Поддръжката за представяне на разработчици е достъпна срещу допълнително заплащане.

Поддръжка за критично важни решения за бизнеса

Поддръжка на критични за мисията компоненти: Предоставя по-високо ниво на поддръжка за конкретен набор продукти на Microsoft и онлайн услуги, които съставят част от критични за бизнеса Ви решения, както е указано във Вашата Работна поръчка. Поддръжката за критично важни решения за бизнеса предлага персонализирана програма от услуги за поддръжка, налична е срещу допълнителна такса и е посочена в приложение, споменато в Работната Ви поръчка.

Подобрени услуги за киберсигурност

Услуги за поддръжка на киберсигурността: Предоставя специализирана помощ, свързана с киберсигурността, както при реактивни, така и при проактивни сценарии („Услуги за киберсигурност“). Тези услуги спомагат за намаляване на риска от целенасочени кибератаки, по-добра подготовка за кризисни ситуации в сигурността или разследване и съдържат активен компромис за сигурността. Услугите за киберсигурност може да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка и може да са налични срещу допълнителна такса, определена в приложение, посочено във Вашата работна поръчка.

2.4 Поддръжка за много държави

Преглед на услуги за поддръжка за много държави

Във връзка с услугите за унифицирана корпоративна поддръжка на Microsoft, Поддръжката за много държави Ви осигурява поддръжка на множество Местоположения за поддръжка, както е описано във Вашата Работна поръчка (или Работни поръчки). Следва описанието на структурата за Поддръжка за много държави:

- **Обслужващо:** Това е Местоположението за поддръжка, което сте договорили за Обединена поддръжка на Microsoft във Вашата работна поръчка. Освен ако не е отбелязано друго, това ще е основното местоположение на Вашия назначен мениджър на акаунт за успех на клиента.
- **В обратна посока:** Това е Местоположение за поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка, където ще получите услуги за Унифицирана корпоративна поддръжка на Microsoft, различни от местоположение на Хост, и имате право на услугите, които сте закупили за това местоположение.

Начин на закупуване

Това USSD описва наличните услуги за поддръжка за много държави. Конкретните услуги и свързаното количество, ако е приложимо, ще бъдат посочени в съответната Работна поръчка от Местоположението за поддръжка.

Услугите, описани в настоящото, може да бъдат доставени до Вашето(ите) местоположение(я) за поддръжка, посочено(и) в Работна поръчка на Хост и, както може да бъде случая, разпределен от

Хоста като част от Вашето Споразумение за Унифицирана корпоративна поддръжка на Microsoft със следните модификации:

- **Основен пакет услуги:** Освен ако не е отбелязано друго, Основният пакет услуги (обозначените с „✓“) ще бъде достъпен за определените от Вас местоположения за поддръжка или както са разпределени към Местоположението(ята) за поддръжка от Хоста в работната поръчка на Хоста.
- **Реактивни услуги:** Реактивните услуги може да бъдат предоставяни дистанционно до местоположения, различни от и включващи хоста.
- **Управление на доставянето на услуги (SDM):** Както е посочено във Вашата работна поръчка, SDM може да бъде доставено до определено Местоположение(я) за Обслужваща поддръжка и поддръжка за разрешаване на проблеми. Наличните SDM услуги, които са включени в основния Ви пакет, ще бъдат разпределени от Хоста и управлявани от Мениджъра на акаунт за успех на клиента на Хоста. Доставката на SDM ще бъде ограничена до работното време на местоположението на Обслужващия. Допълнителни услуги за SDM може да бъдат изисквани, когато се закупуват допълнителни Услуги или подобрени услуги и решения.
 - **Допълнително SDM:** Ресурси за допълнително SDM могат да бъдат закупени за Обслужващия или Местоположението(ята) за Обслужваща поддръжка и поддръжка за разрешаване на проблеми, както е посочено в Работната поръчка, и ще бъдат доставени до определеното Местоположение за поддръжка. В зависимост от наличността на ресурсите и по-горе.

Наличието на незадължителни услуги (обозначените с „+“ в SCSD) са както следва:

- **Проактивни услуги**
 - Възможно е да имате право на Проактивни услуги, чието количество ще бъде посочено във Вашата работна поръчка и ще бъде достъпно в Местоположението(ята) за поддръжка, посочени във Вашата работна поръчка, различни от Държавите за изключение.
- **Услуги за поддръжка - Анализ на основните причини:** Закупените услуги ще бъдат достъпни за персонала в определено Местоположение(я) за поддръжка.
- **Съветник по технологиите за поддръжка (STA):** Услугите STA ще бъдат достъпни в Местоположението(ята) за поддръжка, посочени във Вашата работна поръчка, различни от Държавите за изключение и са обект на наличност на ресурси.
- **Подобрени услуги и решения:** Всички подобрени услуги и решения може да бъдат закупени за използване в Местоположенията за поддръжка на Хоста или в обратна посока. В зависимост от достъпността. Може да се прилагат други ограничения.
- Другите закупени Проактивни услуги ще бъдат достъпни в Местоположението(ята) за поддръжка, посочено(и) във Вашата работна поръчка.

Допълнителни условия и изисквания за поддръжка за много държави

В допълнение към условията и изискванията, описани в настоящото и Вашата Работна поръчка, нашата доставка на услугите, както е посочено в настоящото, се базира на следните предположения:

- Можем да разрешим на Вашето(ите) неотредено(и) местоположение(я) за поддръжка да участва(т) в отдалечени Проактивни услуги и услуги за Поддръжка за разрешаване на проблеми, които са отредени за конкретно местоположение за поддръжка. Такова участие ще бъде разрешено по преценка на Microsoft.
- Проактивните кредити могат да се обменят само между Обслужващите местоположения и тези за поддръжка за разрешаване на проблеми, посочени във Вашата работна поръчка, освен както е отбелязано. Всички обменни сделки ще бъдат завършени въз основа на текущите валути и курсове за проактивни кредити в съответните Местоположения за поддръжка. Текущите цени могат да бъдат осигурени от Вашия представител на Microsoft Services. Всички обменни сделки, водещи до частични активни кредити, ще бъдат закръглени до най-близката единица. Проактивните кредити не могат да бъдат заменени във или от Държави за изключение.
- Клиентът носи самостоятелна отговорност за всички данъчни задължения, които възникват поради разпространението или обмена на закупени услуги за поддръжка между Местоположението(ята) за поддръжка на Хоста и в обратна посока.
- Промени или обмен на услугите, извършени по време на Работната поръчка, може да изисква писмено споразумение.
- **Консолидиране на плащанията:** Ако не е посочено друго, за дължимата сума ще бъде издадена една фактура, включително всички Услуги за всички Местоположения за поддръжка, посочени в работната Ви поръчка. Данъците ще се основават на оценка на Подписалия споразумението с Microsoft и Вашето Обслужващо местоположение. Клиентът носи пълна отговорност за всички дължими данъци.
- **Изключения при консолидиране на плащанията:** Услуги, закупени за доставка в Република Индия, Китайската народна република, Република Китай (Тайван), Република Китай (Хонконг), Република Корея, Япония, Нова Зеландия, Макао и Австралия (**всички Държави за изключение**) трябва да има отделна Работна поръчка, в която са описани услугите, които ще бъдат доставени в това Местоположение за поддръжка. Услугите ще бъдат фактурирани към съответното Местоположение за поддръжка и ще включват всеки приложим местен данък.

2.5 Допълнителни правила и условия

Обединените услуги за поддръжка на Microsoft се предоставят въз основа на следните предварителни условия и предположения.

- Основният Пакет от реактивни услуги се предоставят от дистанция на местоположението(ията) на предназначения от Вас лица за поддръжка. Всички услуги се предоставят отдалечено до Вашето(ите) местоположение(я) в страната, посочена във Вашата Работна поръчка, освен ако не е постановено друго в писмен вид.
- Основният Пакет от реактивни услуги се предоставя на английски език и където е достъпно, може да бъде предоставен на говоримия от Вас език. Всички услуги се предоставят на езика, който се говори на местоположението на Екип за услуги на Microsoft, предоставящ услугите, или на английски език, освен ако не е договорено друго в писмен вид.
- Ние предоставяме поддръжка за всички версии на наличните на пазара, налични за всички софтуерни продукти на Microsoft и онлайн услуги, които сте закупили въз основа на декларираните лицензни регистрации и споразумения и/или ИД на акаунт за

плащане в Приложение А на Вашата работна поръчка и които са идентифицирани в условията за продуктите, публикувани от Microsoft периодично на адрес <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на сайт приемник, определен от Microsoft), освен ако не е посочено друго в Работна поръчка, Приложение към настоящото Описание на услуги за обединена корпоративна поддръжка и консултация или изрично изключените продукти на Вашия онлайн портал за поддръжка на адрес <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Поддръжка за предварителни издания и бета-продукти не се предоставя, освен ако не е отбелязано друго в прикачено приложение.
- Всички услуги, включително допълнителни услуги, закупени като част от и по време на срока на работна поръчка за поддръжка, се анулират, ако не бъдат използвани в рамките на срока на съответната работна поръчка.
- Планирането на услугите зависи от наличността на ресурсите и работните групи може да подлежат на отмяна, ако минималните регистрационни нива не са достигнати.
- По Ваша заявка можем да осъществим достъп до Вашата система чрез отдалечена връзка, за да анализираме проблеми. Нашите служители ще осъществят достъп само до системите, за които сте ни упълномощили. За да осъществим съдействие чрез отдалечена връзка, трябва да ни предоставите подходящ достъп и нужното оборудване.
- Някои услуги може да изискват от нас да съхраняваме, обработваме и осъществяваме достъп до Вашите клиентски данни. Когато правим това, използваме одобрени от Microsoft технологии, които са в съответствие с нашите правила и процеси за защита на данните. Ако изискате от нас да използваме неодобрени от Microsoft технологии, Вие разбирате и се съгласявате, че само Вие носите отговорност за целостта и сигурността на Вашите клиентски данни и че Microsoft не поема никаква отговорност във връзка с използването на неодобрени от Microsoft технологии.
- Ако поискате прекратяване на предварително планирана услуга, Microsoft може да избере да приспадне такса за прекратяване до 100 процента от цената на услугата, в случай че прекратяването или новото планиране е било направено с предизвестие в рамките на по-малко от 14 дни преди първия ден на доставянето.
- При закупуване на допълнителни услуги, може да изискаме включването на управление на предоставяне на услуги, за да улесним доставката.
- Ако сте поръчали един тип услуга и желаете да я замените с друг тип услуга, Вие може да приложите еквивалентна стойност към алтернативна услуга, където е приложимо и договорено с Вашия ресурс за предоставяне на услуги.
- Инцидентите за поддръжка за разрешаване на проблеми към предимствата на денонощно софтуерно осигуряване 24x7 (SA PRS инциденти или „SAB“) могат да бъдат конвертирани към еквивалентна стойност (както се определя от Microsoft) и да се използват към таксите за поддръжката на компоненти от „Базов пакет“, които отговарят на условията за подобрена отредена инженерна поддръжка (EDE) и/или на отговарящи на условията компоненти за подобрени услуги и решения. Вашият ресурс за управление на доставките може да потвърди такива стойности и такси, ако това е приложимо. След 30 дни от датата на започване на поддръжката и/или датата на няколкогодишна поддръжка, ние можем да Ви предоставим фактура за еквивалентната сума за липсващ SAB, за който сте поели ангажимент за такова конвертиране, както е определено във

Вашата Работна поръчка. Ползите от софтуерното подsigуряване са предмет на условията, посочени в настоящия документ и на Условията за продуктите, включително, но без да се ограничават до Приложение В от Условията за продуктите. Допълнителни подробности са налични и на www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, като промени в ползите от поддръжката за решаване на проблеми, започваща през февруари 2023 г., която ще засегне критериите за допустимост на Базов пакет или допустими компоненти на Вашето Споразумение за поддръжка, и което може да доведе до корекции на еквивалентната инцидентна стойност.

- Възможно е не всички допълнителни услуги да са налични във Вашата държава. Моля, свържете се с Вашият ресурс за доставяне на услуги за подробности.
- Вие се съгласявате, че всеки код, който не е на Microsoft, до който ни предоставяте достъп, е код, който Вие притежавате.
- Услугите може да включват предоставени услуги, съвети и насоки, свързани с код, притежаван от Вас или от Microsoft, или пряко предоставяне на други услуги за поддръжка.
- Когато предоставя реактивни услуги, Microsoft не предоставя код, различен от примерния код.
- Клиентът поема цялата отговорност и рисковете, свързани с внедряването и поддържането на всеки код, предоставен при изпълнение на услугите за поддръжка.
- Може да има минимални изисквания към платформата за закупените услуги.
- Услугите не могат да се доставят на Вашите клиенти.
- При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени съответните разходи за пътуване и пребиваване.
- GitHub услуги за поддръжка се предоставят от GitHub, Inc. - филиал, притежаван изцяло от Microsoft Corporation. Независимо дали е посочено във Вашата работна поръчка, Декларацията за поверителност на GitHub е достъпна на https://aka.ms/github_privacy и Допълнението за защита на данните на GitHub и Приложението относно сигурността се намират на адрес https://aka.ms/github_dpa ще се прилагат за Вашата поръчка за GitHub услуги за поддръжка.
- В съответните Приложения е възможно да бъдат установени допълнителни предпоставки и предположения.

2.6 Вашите задължения

Оптимизирането на ползите от Вашите услуги за Microsoft Unified Support зависи от изпълнението от Вас на следните отговорности, в допълнение на тези, които са зададени в съответните приложения. Неспазването на изложените по-долу задължения може да доведе до забавяне на услугата:

- Вие ще определите администратор за услугите по поддръжка, който ще отговаря за ръководството на Вашия екип и за управлението на всички Ваши дейности, свързани с поддръжката и вътрешните процеси за подаването на инциденти, свързани с поддръжката към нас.

- Ако купите услуги за поддръжка за много държави, Вие трябва да определите поименен администратор за Вашите услуги за поддръжка за Местоположението за поддръжка на Вашия Хост, който ще отговаря за ръководството на Вашия екип и за управлението на всички Ваши дейности, свързани с поддръжката и вътрешните процеси за подаването на инциденти, свързани с поддръжката към нас. И може да се наложи да посочите посочен администратор на услугите за поддръжка в други Местоположения за поддръжка.
- Можете да определите лица за контакт за реактивна поддръжка, които са отговорни за създаването на заявления за поддръжка чрез уеб страницата за поддръжка на Microsoft или по телефона. Облачните администратори на Вашите облачно базирани услуги също могат да подават заявление за поддръжка на облака чрез съответните портали за поддръжка.
- За онлайн заявления за поддръжка за услуги, администраторите в облака за Вашите услуги, базирани в облака, трябва да подадат заявление за поддръжка чрез приложимия онлайн портал за поддръжка на услуга.
- Когато подавате заявка за обслужване, лицата за контакт за реактивна поддръжка трябва да имат базово разбиране за проблема, с който се сблъсквате, и способността да възпроизведат проблема, за да могат да съдействат на Microsoft при неговата диагностика и приоритизиране. Тези лица за контакти трябва да познават поддържаните продукти на Microsoft и средата Ви от технологии на Microsoft, за да помогнат при разрешаването на системните проблеми и да съдействат на Microsoft при анализирането и разрешаването на заявките за обслужване.
- При подаване на заявка за обслужване, може да бъдат необходими Вашите лица за контакт за реактивна поддръжка за изпълнение на дейности по установяване и разрешаване на проблеми, както е заявено от нас. Тези дейности може да включват проследяване на мрежи, заснемане на съобщения за грешки, събиране на информация за конфигурация, промяна на конфигурацията на продукти, инсталиране на нови версии или нови компоненти на софтуер или модифициране на процеси.
- Вие приемате да работите съвместно с нас за изготвянето на план за използване на услугите на база на услугите, които сте закупили.
- Вие се съгласявате да ни уведомявате за всички промени в отредените лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
- Вие носите отговорност за архивиране на Вашите данни, както и за възстановяването на загубени или променени файлове в резултат на катастрофални повреди. Вие отговаряте също и за внедряването на процедурите, нужни за защита на целостта и сигурността на Вашите софтуер и данни.
- Вие се съгласявате при възможност да отговаряте на анкетите за удовлетвореност на клиентите относно услугите, които може да Ви предоставяме от време на време.
- Вие отговаряте за покриването на пътните разходи и разходите, направени от Вашите служители или контрагенти.
- Можете да бъдете помолени от Вашия ресурс за доставка на услуги да изпълните други отговорности, свързани със закупените от Вас услуги.

- Когато използвате облачни услуги, като част от тази поддръжка, трябва или да закупите или да имате съществуващ абонамент, или план за данни, за приложимите онлайн услуги.
- Вие подавате заявки за Проактивни услуги и подобрени услуги и решения заедно с всички необходими или приложими данни не по-късно от 60 дни преди датата на изтичане на срока на годност на приложимата Работна поръчка.
- Вие се съгласявате да предоставите на нашия екип за предоставяне на услуги, който трябва да бъде на място, съответен достъп до телефон и високоскоростен интернет, както и достъп до Вашите вътрешни системи и диагностични инструменти, както е приложимо.

Microsoft и Windows са регистрирани търговски марки на Microsoft Corporation в Съединените американски щати и/или други страни.

Имената на действителни фирми и продукти, споменати в настоящия документ, може да са търговски марки на съответните им собственици.