

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

Януари 2025 г.

Съдържание

1	Относно настоящия документ	3
2	Успех на клиента и услуги за поддръжка	4
2.1	Начин на закупуване	4
2.2	Flex allowance	5
2.3	Описание на Обединени корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft	6
2.4	Критични бизнес услуги	15
2.5	Подобрени решения	24
2.6	Програма за много държави	32
	Въведение	32
	Общ преглед на структурата на програмата	32
	Допълнителни условия за много държави	33
2.7	Допълнителни правила и условия	34
	Приложение А: Таблици с типовете спешност	39
	Приложение Б: Услуги за управление на успеха	46

1 Относно настоящия документ

В описанието на Обединени корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft се предоставя информация по отношение на услугите за поддръжка, налични за закупуване от Microsoft. Важно е да се запознаете с описанието на услугите, които закупвате, включително с всички предварителни условия, откази от отговорност, ограничения и задължения на клиента. 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.

Имайте предвид, че не всички услуги, изброени в настоящия документ, са налични в глобален план. За да определите кои услуги са налични за закупуване във Вашия район, се свържете с Вашия представител на Microsoft. Наличните услуги подлежат на промяна.

2 Успех на клиента и услуги за поддръжка

Обединените корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft (услуги за поддръжка) представляват комплексен набор от услуги за поддръжка, който може да помогне за ускоряването на Вашето прехвърляне в облака, оптимизирането на ИТ решения и използването на технология за реализиране на нови бизнес възможности във всеки етап от жизнения цикъл на ИТ. Нашите услуги за поддръжка са пригодени да отговорят на Вашите специфични нужди и да Ви помогнат да извлечете максимума от инвестицията си в Microsoft. Нашите услуги за поддръжка включват:

- **Проактивни услуги:** Тези услуги са предназначени да подобрят състоянието на Вашата ИТ инфраструктура и операции.
- **Услуги за управление на успеха:** Тази услуга е предназначена да улесни планирането и внедряването.
- **Услуги за разрешаване на проблеми:** Тези услуги предоставят приоритетни решения на проблеми денонощно, за да се сведе до минимум спирането на услугите и да се осигури бърза реакция.

2.1 Начин на закупуване

Услугите за поддръжка се предлагат като Базов пакет с Проактивни услуги, Критични бизнес услуги и подобрени решения, налични за покупка според съществуващо споразумение за Базов пакет, изброени в Работната поръчка за корпоративни услуги. Подробностите за всеки пакет са описани по-долу:

- **Базов пакет:** Този пакет включва нашите основни услуги за поддръжка.
- **Проактивни услуги:** Включват допълнителни услуги за поддръжка, които могат да бъдат добавени към Базовия пакет според нуждите.
- **Критични бизнес услуги:** Комбинация от проактивни и реактивни услуги, които покриват определено работно натоварване, събитие или продукт на Microsoft, които могат да бъдат добавени към Базовия пакет при необходимост.
- **Подобрени решения:** Включват задълбочена поддръжка и решения, които могат да бъдат добавени към Базовия пакет според нуждите.

Имайте предвид, че услугите, налични за закупуване съгласно съществуващото споразумение за Базов пакет, са изброени в Работната поръчка за корпоративни услуги. Ако имате въпроси относно услугите, които можете да закупите, се свържете със своя представител на Microsoft.

Таблица 1 – Описания на услугите за поддръжка

Продукт	Описание
Базов пакет	Комбинация от проактивни и реактивни услуги и услуги за управление на успеха и на доставките, поддържащи продукти на Microsoft и/или Онлайн услуги, които се използват в рамките на Вашата организация.
Проактивни услуги	Налични са допълнителни услуги за поддръжка, включително проактивни услуги, които да добавите към

Базовия си пакет за срока на Работната поръчка, като в този раздел те са представени с „+“.

Критични бизнес услуги	Комбинация от проактивни и реактивни услуги, които покриват определено работно натоварване, събитие или продукт на Microsoft или клиентска ИТ система, са налични и могат да бъдат добавени към Вашия Базов пакет за поддръжка за срока на Работната поръчка, като в този раздел те са представени с „+“.
Подобрени решения	Услугите за поддръжка, които покриват определен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система, са налични и могат да бъдат добавени към Вашия Базов пакет за поддръжка за срока на Работната поръчка, като в този раздел те са представени с „+“.
Програма за много държави	Програмата за много държави на Unified Ви предоставя възможности за разпределяне и договаряне на услуги в желани от Вас места, както е описано във Вашата Работна поръчка (или Работни поръчки). Вижте раздел 2.6 за повече информация относно поддръжката за много държави.

2.2 Flex allowance

Flex Allowance е гъвкава част от ценовата листа на Вашия базов пакет, която може да се приложи към закупуването на Критични бизнес услуги, проактивни услуги, подобрени решения, проактивни кредити или персонализирани проактивни услуги по време на закупуването на Вашите услуги. Вашият представител на Microsoft ще предостави повече подробности относно това как да включите Flex Allowance към споразумението си.

Прилагат се следните условия за разпределение на Flex Allowance:

- **Проактивни кредити или персонализирани проактивни услуги:** До 20% или 50 000 щ.д., което от двете е повече, от Flex Allowance може да се приложи за закупуване на Проактивни кредити или Персонализирани проактивни услуги.
- **Годишно разпределение:** Flex Allowance се разпределя на годишна база и всички услуги, към които се прилага Flex Allowance, трябва да се използват през приложимия годишен срок.
- **Услуги за управление на успеха:** Flex Allowance не може да се използва за услуги за Управление на доставката на услуги, както е дефинирано тук.
- **Замяна на услуги:** Ако сте поръчали един тип услуга с Flex Allowance и желаете да я замените с друг тип, може да приложите еквивалентна стойност към алтернативна услуга, когато това е приложимо и договорено с Вашия ресурс за доставка на услуги.
- **Краен срок за разпределяне:** Всички налични Flex Allowance трябва да бъдат разпределени по време на изпълнението на договора или ще бъдат загубени.

2.3 Описание на Обединени корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft

В този раздел са описани продуктите, които се комбинират, за да формират Вашия пакет за поддръжка. Освен това сме изброили и услугите, които могат да бъдат добавени към Вашия Базов пакет или по време на споразумението. Част от Вашия Базов пакет включва Flex Allowance, който да използвате за добавяне на проактивни услуги (отбелязани с „+“), Критични бизнес услуги, услуги за подобрени решения и/или Персонализирани проактивни услуги към Базовия си пакет. Базовият пакет включва услуги, които са представени с „✓“ в този раздел. Нашите услуги за поддръжка включват:

- **Проактивни услуги:** Тези услуги помагат да се предотвратяват проблеми във Вашата среда на Microsoft и са планирани да осигурят наличността на ресурси и доставянето по време на приложимата Работна поръчка. Проактивните услуги, които следват, се предлагат, както е посочено по-долу или както е описано във Вашата Работна 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:** Тези услуги осигуряват оценки и прегледи на Вашата текуща инфраструктура, средата за данни, приложения и сигурност, за да Ви помогнат да планирате отстраняване на проблеми, надстройване, мигриране, разполагане или внедряване на решения въз основа на желаните от Вас резултати.

Таблица 2 – Типове услуги за планиране

Типове услуги за планиране	План
<ul style="list-style-type: none"> • Доказателство за концепция: Целта на този ангажимент е да се предостави доказателство, което позволява на клиента да оцени изпълнимостта на предлагано техническо решение. Доказателството може да бъде под формата на работещи прототипи, документи и дизайни, но те обикновено не са в състояние, готово за използване при производство. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Услуги за архитектура: Ангажимент, структуриран като поредица от дискусии, водени от експерт на Microsoft. Нашите експерти ще работят с клиентите, за да превърнат бизнес изискванията в персонализирани архитектури на решения, които ще ускорят успеха на внедряването. Тези дискусии могат да включват оценка на техническите изисквания, проучване на съществуващия архитектурен дизайн и предоставяне на опитни технически познания за най-добрите практики в архитектурата на решенията. Този процес има за цел да създаде дизайн на техническо решение, което да съответства на дадените цели и задачи и да служи като ключов референтен документ за фазата на внедряване на производството. 	+

+ – *Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.*

Услуги за внедряване

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

Таблица 3 – Типове услуги за внедряване

Типове услуги за внедряване	План
<ul style="list-style-type: none"> Услуги за включване на потребители: Осигуряват краткосрочна помощ при внедряване, мигриране, надстройване или разработване на функции. Това може да включва планиране и валидиране на доказателство за концепция или производствено работно натоварване с помощта на продукти на Microsoft. 	+

+ – *Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.*

Услуги за поддръжка

Целта на **Услугите за поддръжка** е да се предотвратят проблеми във Вашата среда на Microsoft, като те обикновено се насрочват преди предоставянето на услугата, за да осигурят наличност на ресурсите.

Таблица 4 – Типове услуги за поддръжка

Типове услуги за поддръжка	План
<ul style="list-style-type: none"> Оценка по заявка: Онлайн автоматизирана платформа за оценка, която използва анализ на регистри с цел анализ и оценка на внедряването на технологията на Microsoft. Оценка по заявка покриват ограничени технологии. За да използвате тази услуга за оценка, Ви е необходима 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 настройване на услугата. Заедно с Оценката по заявка и след заплащане на допълнителна такса може да пристигне инженер от Microsoft на място (за до два дни) или дистанционно (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 услуги. Имайте предвид, че оценките на място може да не се предлагат на всички места. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Програма за оценка: При тази оценка се оценява дизайнът, внедряването на технически решения, операциите или управлението на промените на Вашите технологии на Microsoft в сравнение с препоръчителните практики на Microsoft. В края на оценката инженерът от Microsoft ще работи директно с Вас за решаването на проблемите и ще предостави отчет с техническата оценка на Вашата среда, който може да включва и план за решаване на проблеми. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Офлайн оценка: При тази услуга се предоставя автоматизирана оценка на внедряването на технологии на Microsoft чрез дистанционно събиране на данни или от инженер 	+

Типове услуги за поддръжка	План
на Microsoft на Вашата местоположение. Събраните данни се анализират от Microsoft чрез локални инструменти и ние Ви предоставяме отчет с нашите резултати и препоръки за възстановяване.	
<ul style="list-style-type: none"> Проактивно наблюдение: При тази услуга се предоставят инструменти за наблюдение на техническите операции и препоръки за настройване на Вашите процеси за управление на сървърни инциденти. Тя Ви помага да създавате матрици за инциденти, да провеждате ревизии на важни инциденти и да създадете дизайна за постоянен екип от инженери. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Програми за Проактивни операции (POP): При тази услуга се предоставя преглед с Вашия персонал на Вашите процеси за планиране, дизайн, внедряване или операции в сравнение с препоръчаните практики на Microsoft. Прегледът се извършва на място или дистанционно от инженер от Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Програма за оценка на риска и изправността като услуга (RAP като услуга): При тази услуга се предоставя автоматизирана оценка на внедряването на технология на Microsoft с данни, събрани отдалечено. Microsoft анализира събраните данни, за да създаде отчет с установените открития, съдържащ препоръки за разрешаване на проблема. Тази услуга е достъпна за доставка на място или дистанционно. 	+

✓ – Включена като част от Вашия Базов пакет.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Услуги за оптимизиране

Целта на Услугите за оптимизиране е да се помогне на клиентите да постигнат оптимално използване на технологичната си инвестиция. 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.

Таблица 5 – Типове на услугите за оптимизиране

Типове на услуги за оптимизиране	План
<ul style="list-style-type: none"> 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 покупката 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 инженери, които ще им помагат с експертен опит, познания и 	+

Типове на услуги за оптимизиране	План
<p>свързани препоръчителни практики на Microsoft при изпълнението на програмата им за усвояване.</p>	
<p>• Услуги, фокусирани върху разработката:</p> <p>Ние предлагаме услуги, които помагат на персонала Ви при изграждането, внедряването и поддръжката на приложения, изградени с технологиите на Microsoft. Тези услуги включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Оценка на възможностите на DevOps: Оценка, която помага на клиентите да разберат текущите възможности през целия жизнен цикъл на версията на софтуера и бързо да разпознаят възможности за подобрене въз основа на практиките на DevOps на Microsoft. ○ Помощ при поддръжката за разработване: Предоставя се 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. Продава се като количество часове, посочено във Вашата Работна поръчка. ○ Консултации за платформата за разработчици: Предоставят се насоки, които да помогнат за оползотворяването на пълния потенциал на платформата за разработчици на Microsoft, ускоряване на скоростта на разработчиците, внедряване на облак и цифрова трансформация. Продава се като количество часове, посочено във Вашата Работна поръчка. 	+
<p>• Управление на ИТ услуги:</p> <p>Нашите Съвременните услуги за управление на ИТ услуги са 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. Тези 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 услугите в облака 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.</p>	+

Типове на услуги за оптимизиране	План
<ul style="list-style-type: none"> 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. Тези услугите могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани във Вашата Работна поръчка. 	+

+ – *Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.*

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.

Таблица 6 – Типове образователни услуги

Типове образователни услуги	План
<ul style="list-style-type: none"> Обучение по заявка: Достъп до набор от онлайн материали за обучение и онлайн лаборатории от цифровата платформа с библиотека за работни срещи, разработена от Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Уеб кастове: Достъп до хоствани от Microsoft обучителни сесии по широк спектър от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, предоставяни дистанционно онлайн. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Хакатони: Чрез тази услуга се улеснява научаването на иновативни начини, по които клиентите могат да използват своята технология на Microsoft, за да се справят ефективно със своите конкретни бизнес предизвикателства. Това се постига чрез интерактивни, базирани на дейности услуги, които използват сценарии от реалния свят или конкретни за клиента сценарии. Услугите насърчават клиентите да участват в бързо и итеративно сътрудничество с технологични експерти, за да открият креативни решения за своите нужди. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Брифинги за технически актуализации Повтарящи се брифинги, които при използване на всяка версия информират клиентите за най-новите допълнения и предстоящи промени в техните внедрявания в облака, което им позволява да използват нови възможности, за да бъдат по-продуктивни или да премахнат блокери за разширяване на 	+

Типове образователни услуги	План
текущото използване на всички потребители. Предоставя се дистанционно от инженер на Microsoft.	
<ul style="list-style-type: none"> Лекции пред дъска: Това обикновено са едnodневни интерактивни сесии, които обхващат теми за продукти и поддръжка, предоставени във формат на лекция и демонстрация. Те се доставят на живо от инженер на Microsoft лично или онлайн. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Работни срещи: Нашите работни сесии за техническо обучение на напреднало нивоса налични за широка гама от теми за поддръжка и технологии на Microsoft и предоставяни от инженер от Microsoft лично или онлайн. Работните срещи се закупуват на база присъстващ или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано във Вашата Работна поръчка. Имайте предвид, че работните срещи могат да бъдат записани след надлежно уведомление и предоставено съгласие (и за определени региони – с допълнително изрично писмено разрешение). Вижте „Допълнителни правила и условия“ 	+

✓ – Включена като част от Вашия Базов пакет.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Допълнителни проактивни услуги

Таблица 7 – Типове допълнителни проактивни услуги

Типове допълнителни проактивни услуги	План
<ul style="list-style-type: none"> Персонализирани проактивни услуги (поддръжка, оптимизация и обучителни услуги): При тези услуги се предоставя 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Съветник по технологиите за поддръжка: Нашата персонализирана услуга за оценка на технологията поддържа бизнес целите на клиента, включително, но не само, оптимизиране на работното натоварване, приемане или поддръжка. Той се предоставя от инженер на Microsoft и може да включва план и технически указания, приспособени към средата и бизнес целите на клиента. 	+

+ – *Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.*

Таблица 8 – Други типове проактивни услуги

Друг проактивен	План
<ul style="list-style-type: none"> Проактивни кредити: Проактивните кредити са заменяеми услуги, представени в кредити във Вашата Работна поръчка. Можете да обмените тези кредити за една или повече определени допълнителни услуги в съответствие с описанието в този документ и според настоящите тарифи, предоставени от Вашия представител на Microsoft. След избор на допълнителна услуга ние ще извадим стойността на тази услуга от Вашия кредитен баланс, като ще закръглим до най-близката единица. 	+

Реактивни услуги

Реактивните услуги помагат за разрешаването на проблеми във Вашата среда на Microsoft 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. Имайте предвид, че цялата реактивна поддръжка се предоставя дистанционно.

Таблица 9 – Типове реактивни услуги

Типове реактивни услуги	План
<ul style="list-style-type: none"> Консултантска помощ: Достъп до помощ или насоки за оптимална настройка или приложение на специфични технологични елементи на Microsoft. Нашата консултантска поддръжка предоставя съвети, насоки и заключения относно най-добрите практики за използване на технологични компоненти на Microsoft, като ви помага да избегнете често срещани грешки в конфигурацията и да подобрите производителността на Вашите компоненти и услуги. Важно е да се отбележи, че нашите консултантски услуги не включват архитектурен дизайн, разработване на решения или индивидуални персонализации. Тази услуга се предоставя чрез имейл, чат или телефон с предписващи статии, базирани на познания и предоставена с разумни най-добри усилия. Консултантската помощ е ограничена до максимум 6 часа за всеки инцидент. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Поддръжка за разрешаване на проблеми: Услугите за поддръжка за разрешаване на проблеми са предназначени да Ви помогнат да отстраните конкретни проблеми, съобщения за грешка или 	✓

Типове реактивни услуги	План
<p>функционалност, която не работи, както е предвидено за продукти на Microsoft.</p> <p>За да получите достъп до тези услуги, трябва да създадете заявка за инцидент. Можете да инициирате инцидент по телефона или като изпратите заявка чрез мрежата. Имайте предвид, че заявките за поддръжка за услуги и продукти, които не са обхванати от приложимия портал за поддръжка на онлайн услуги, се управляват в рамките на онлайн портала за Услуги на Microsoft и са предмет на нивата на спешност, посочени в Приложение А.</p> <p>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 това е необходимо за въздействието върху бизнеса.</p> <p>Нашата консултантска поддръжка предоставя съвети, насоки и заключения относно най-добрите практики за използване на технологични компоненти на Microsoft, като ви помага да избегнете често срещани грешки в конфигурацията и да подобрите производителността на Вашите компоненти и услуги. Важно е да се отбележи, че нашите консултантски услуги не включват архитектурен дизайн, разработване на решения или индивидуални персонализации. Тази услуга се предоставя чрез имейл, чат или телефон с предписващи статии, базирани на познания и предоставена с разумни най-добри усилия.</p> <p>При Ваша заявка можем да си сътрудним с доставчици на технологии трети страни, за да подпомогнем решаването на проблеми с взаимната съвместимост на продукти от различни производители. Отговорност на третата страна обаче е да поддържа продукта си.</p> <p>Терминът „Първи отговор на обаждането“ се определя като първата осъществена неавтоматична връзка по телефона или по имейл. Определенията за спешност и преценените от Microsoft първоначални времена на реакция са описани подробно в таблиците за реакция при инциденти, предоставени по-долу.</p> <p>* Вижте таблицата с типове спешност на инцидентите с Реактивна поддръжка в Приложение А за повече информация</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Управление на реактивната поддръжка: <p>При Управлението на реактивната поддръжка се предоставя надзор върху инцидентите, което води до своевременни решения и високо качество на доставяната поддръжка. Услугите за управление на успеха ще се използват за Управление на реактивна поддръжка на всички заявки за поддръжка.</p>	✓

Типове реактивни услуги	План
<p>Вижте таблиците за Реакция при инциденти в Приложение А по-горе за повече информация относно нивата на спешност на инцидентите. За инциденти със Спешност В услугата е налична при заявка от страна клиента през работното време на инженер от Microsoft, който може да предоставя и актуализации за ескалация, когато това бъде заявено. За инциденти със Спешност 1 и Спешност А започва подобрен процес на ескалация и се изпълнява автоматично. Назначеният инженер от Microsoft след това е отговорен за осигуряването на постоянен технически напредък, като Ви предоставя актуализации на статуса и информация за плана за действие.</p> <p>За разширено покритие извън работно време можете да закупите допълнителни часове за управление на реактивната поддръжка.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Анализ на основната причина: Ако го заявите изрично преди затварянето на инцидента, ние ще извършим структуриран анализ на възможните причини на единичен инцидент или серия от свързани проблеми. Вие ще носите отговорност за съвместната работа с екипа на Microsoft по предоставянето на материали, като регистрационни файлове, мрежови следи или други средства за диагностика. Имайте предвид, че анализът на основната причина е наличен само за определени технологии на Microsoft и може да доведе до допълнителни разходи. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Добавка за управление на реактивна поддръжка: Можете да закупите допълнителни часове, за да се възползвате от Управлението на реактивната поддръжка. Нашите инженери 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. Имайте предвид, че тази услуга зависи от наличността на инженерите от Microsoft. 	+

✓ – Включена като част от Базовия пакет.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Услуги за управление на успеха

Таблица 10 – Услуги за управление на успеха

Услуги за управление на успеха	План
<ul style="list-style-type: none"> Услуги за управление на успеха: Тези услуги са включени във Вашето споразумение, освен ако тук или във Вашата Работна поръчка не е упоменато друго. Услугите за управление на успеха се предоставят 	✓

Услуги за управление на успеха	План
<p>дигитално и или от мениджъри на акаунт за успех на клиента. Тези ресурси могат да се използват дистанционно или на място.</p> <p>* Вижте Приложение Б, за да намерите повече информация относно Услугите за управление на успеха и резултатите.</p>	

✓ – Включена като част от Базовия пакет.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

2.4 Критични бизнес услуги

В допълнение към услугите, предоставени като част от Базовия пакет или като допълнителни услуги, могат да бъдат закупени следните допълнителни Критични бизнес услуги. Критичните бизнес услуги са налични срещу допълнителна такса и ще бъдат определени в приложение, споменато във Вашата Работна поръчка, ако е посочено по-долу.

Таблица 11 – Критични бизнес услуги

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> Критични бизнес услуги за платформата Azure (MCS for Azure Platform) и Критични бизнес услуги за платформата Azure Plus (MCS for Azure Platform Plus) (познати по-рано като „Azure Engineering Direct“ (AED): <p>Общ преглед и обхват на покритието</p> <p>Критичните бизнес услуги за платформата Azure (наричани по-долу „MCS за for Azure Platform“) и Критичните бизнес услуги за платформата Azure Plus (наричани по-долу „MCS Plus for Azure Platform“) осигуряват подобрена поддръжка за производствената среда Microsoft Azure на клиента, която включва приоритетен достъп директно до инженерния екип на Услугите на Azure.</p> <p>Целта на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform е да ускори времето за получаване на стойност на клиентите за регистрирани услуги на Azure чрез присъствието на MCS for Azure Platform в основната инженерна организация, добри технически умения, задълбочени знания за клиента и способност за ангажиране на основната инженерна организация на Azure. Това позволява на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform да се застъпва за клиентите в областта на инженеринга и да предоставя персонализирано изживяване, за да отговори по-добре на техните технически бизнес нужди.</p> <p>Тази подобрена услуга ще бъде достъпна само за всички валидно лицензирани, търговски пуснати и общодостъпни продукти на Microsoft Azure и абонаменти за услуги в облака, както е посочено в Приложение А към Работната поръчка и закупени от клиента или негово свързано дружество: а) съгласно лицензионните записвания и споразумения, както е посочено в Приложение А; и б) по време на Срока на настоящата Работна поръчка. Тези продукти и абонаменти изключват онези, които са закупени от която и да било страна, която не е свързано</p>	+

Услуга	План
<p>дружество на Клиента към Датата на влизане в сила на поддръжката, наричани по-нататък „Регистрирани абонаменти“.</p> <p>Обединените такси за услуги на Microsoft за тази услуга за подобрена поддръжка се основават на структура на тарифи на нива, заедно с общата стойност за всяка година за лицензирани за валидност на Клиент, търговско издадени и общодостъпни продукти на Microsoft Azure и абонаменти за услуги в облака Azure, както е определено в Приложение А на Работната поръчка (събирателно наречени „Оценени продуктови разходи“), за калкулиране на таксите на Критичните бизнес услуги на Microsoft Unified на клиента за платформата Azure за Срока за поддръжка, както е описано в Работната поръчка на клиента.</p> <p>Ако Оцененият продуктов разход на клиента към момента на изпълнение на договора е равен на или надвишава 60 000 000 USD (шестдесет милиона щатски долара) или ако клиентът избере да плати ниската цена на разширената функция, както е описано подробно в Работната поръчка, клиентът има право по време на целия период на договора на всички функции, изброени в раздели „Функции, осигурени за всички клиенти на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform“ и „Функции на MCS Plus for Azure Platform“, определени по-долу като „Клиенти на MCS Plus for Azure Platform“. Всички останали клиенти имат право само на функциите, изброени в Раздел „Функции, осигурени за всички клиенти на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform“.</p> <p>Присъединяване и продукти в обхвата</p> <p>MCS for Azure Platform ще работи с клиента и с неговия мениджър на акаунт за успех на клиента (CSAM) през първите 60 (шестдесет) дни от Работната поръчка, за да се присъедини към Регистрираните абонаменти на клиента. Документацията за първоначално приемане на клиента трябва да бъде изцяло попълнена от клиента в партньорство с назначения на клиента CSAM в рамките на четиринадесет дни от сключването на договора, за да може присъединяването и опознаването да започнат навреме и клиентът да получи реактивните възможности на MCS for Azure Platform „Бърза експертна реакция“ и „Подобрено управление на инциденти“, както е описано по-долу.</p> <p>Дейностите през първите шестдесет дни иначе са ограничени до присъединяване и опознаване за изграждане на познания за бизнес и техническите нужди на клиента. За да може екипът на MCS for Azure Platform да изгради това познание за целите, бизнеса, проектите и средата на клиента, клиентът трябва да предостави документация, ако бъде поискана, и да участва в дейности по присъединяване през първите шестдесет (60) дни от срока на договора.</p> <p>Технологиите извън обхвата на тази услуга за подобрена поддръжка включват, но не само, US Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 или Microsoft Mesh.</p>	

Услуга	План
<p>Функции, предоставяни за всички клиенти на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform:</p> <p>Ускорено разрешаване на инциденти: Целта на тези възможности е да се ускори времето за разрешаване и да се подобри клиентското изживяване за клиентски инциденти в Azure. MCS for Azure Platform ще защити и улесни належащите нужди на клиентите с продуктово инженеринг, за да се даде приоритет на ремонтите и да се ускори приемането..</p> <p><u>Бърза експертна реакция.</u> Тази възможност осигурява ускорена подобрена реактивна поддръжка за компонентите на Microsoft Azure на клиента чрез бързо маршрутизиране на критични инциденти за бърз отговор и приоритизиране от инженери по поддръжка на MCS for Azure Platform с опит в услугите в облака и работа, фокусирана върху намаляване на времето за смекчаване. Тези инженери ще преценят и определят дали са необходими допълнителни технически ресурси за разрешаване на инцидент, който засяга Регистрираните абонаменти на клиента, и ако е необходимо, ще ескалират бързо до ресурсите за инженеринг на MCS for Azure Platform, за да ангажират допълнителни подходящи сервизни инженерни екипи в рамките на продуктовата група, ако е необходимо, за незабавна помощ при инцидента. Клиентски инциденти със Спешност Б и В в Azure също се насочват директно към инженерите за поддръжка на MCS for Azure Platform за по-бързо разрешаване от експертите на Azure. За да получи тези услуги, клиентът трябва да изпрати инцидент с Поддръжка за разрешаване на проблеми (PRS) чрез приложимия портал за услуга в облака, по телефона или чрез чат. Вижте таблицата в Приложение А за определенията за спешност и за времето за реакция при поддръжка за разрешаване на проблеми за компонентите на Azure на клиента. Времената заместват всички очаквани времена за реакция за поддръжката на Базовия пакет.</p> <p><u>Подобрено управление на кризи.</u> Услугата Подобрено управление на инциденти се предлага денонощно във всеки един ден от годината за заявки за Поддръжка за разрешаване на проблеми при MCS for Azure Platform от степен на Спешност 1 или Спешност А. Тези ресурси се отреждат допълнително към ресурсите за техническо разрешаване и отговарят за надзора на всички инциденти за поддръжка при критична ситуация на клиенти на MCS for Azure Platform с цел да достигнат навременно разрешаване и високо качество на предоставената поддръжка. С екипа за Подобрено управление на инциденти ще гарантира постоянен напредък, като на клиента се предоставя последна информация за състоянието и ескалацията, както и план за действие.</p> <p><u>Инженерно ръководено управление на кризи.</u> Когато инженерите по поддръжката на MCS for Azure Platform директно ескалират инцидент към инженерните екипи на MCS for Azure Platform, тези ресурси ще бъдат на разположение денонощно, за да ускорят времето за смекчаване. MCS for Azure Platform си партнира с екипите за обслужване на Azure, за да позволи по-бързо ангажиране на експерти по темата и за да координира с ресурсите за Подобрено управление на инциденти с цел предоставяне на актуална комуникация и</p>	

Услуга	План
<p>управление при кризи на клиента. Инженерите по поддръжката на MCS for Azure Platform могат да ескалират инциденти към MCS for Azure Platform, които са в обхвата на споразумението за MCS for Azure Platform.</p> <p><u>Адвокат в Azure Engineering.</u> MCS for Azure Platform ще се ангажира с екипа за облачни операции на клиента, за да постигне положителни резултати по проекти в рамките на Регистрираните абонаменти, основани на разбирането на техния отпечатък върху Azure, за да деблокират клиентите и да ускорят времето за смекчаване на последиците.</p> <p><u>Контролирано управление на проблеми.</u> MCS for Azure Platform ще работи с екипите за обслужване на клиенти и Azure, за да предотврати повторение на критични инциденти с клиенти чрез целенасочени ремонтни елементи, които подобряват устойчивостта на инфраструктурата на клиента и стабилността на платформата Azure с цел преживяване в затворен цикъл. MCS for Azure Platform разширява услугата за Анализ на основната причина (RCA), описана по-горе. Когато бъде изрично поискано преди седем (7) календарни дни от приключването на инцидента, MCS for Azure Platform ще извърши структуриран анализ на потенциалните причини за даден инцидент или поредица от свързани проблеми, ограничени до продуктите на клиента и абонаментите за облака, които не засягат други клиенти. Клиентът ще носи отговорност за съвместната работа с екипа на Microsoft по предоставянето на материали, като лог файлове, мрежови следи или други средства за диагностика. RCA са достъпни само при поискване чрез съответния инженер на MCS for Azure Platform на клиента за инциденти, засягащи производството, от Спешност 1 и Спешност А. RCA ще бъдат предоставени в рамките на десет (10) работни дни от искането или смекчаване на инцидента, което от двете настъпи по-късно.</p> <p>Ускорение на бизнес резултатите: Тези дейности движат бизнес целите на клиентите в цялата екосистема Azure, за да помогнат за ускоряване на реализацията на стойността на клиента с цел подобряване на възвръщаемостта на инвестициите (ROI).</p> <p><u>Предоставяне на проактивни планове за подобряване на услугите.</u> MCS for Azure Platform ще работи с клиента, за да отговори на настоящите предизвикателства пред клиентите чрез анализ на нововъзникващите тенденции в партньорство с екипите за обслужване на Azure. Този анализ може да се съсредоточи върху различни области, включително гъвкавостта на решението на клиента, сигурността, производителността или оптимизирането на разходите и може да доведе до препоръки, които клиентът да приложи. Може да включва и дейности като тренировки за инциденти, смекчаване на рисковата инфраструктура и подкрепа за тестване преди производството, както е подходящо за фокуса на анализа. Два (2) плана за подобряване на услугите (SIP) могат да бъдат поискани в рамките на дванадесетмесечен период.</p>	

Услуга	План
<p><u>Поддръжка за критични проекти на клиента за приемане на Azure.</u> MCS for Azure Platform ще си партнира с други свързани с клиентите роли на Microsoft и инженерни екипи на Azure, за да ускори реализацията на стойността на всички Регистрирани абонаменти и да гарантира, че критичните проекти на клиента за приемане на Azure се стартират, както е планирано, като работи за свеждане до минимум на времето за ангажиране на подходящи експерти по темата на Azure, премахване на инженерните блокери, когато е възможно, и намаляване на времето за смекчаване на ескалираните инциденти.</p> <p><u>Управление на заключения, изискващи действия, и задълбочаване на знанията и опита на клиентите в екипите за доставка на Azure.</u> Във всички Регистрирани абонаменти MCS for Azure Platform ще обучава екипите, отговарящи за продукта, за доставка на поддръжка на Azure относно бизнес и техническите нужди на клиента, за да се даде възможност за персонализирано изживяване с цел да се отговори на техните бизнес изисквания, да се постигне по-бързо смекчаване на инцидентите и да се подобри цялостната поддръжка на Azure за клиента.</p> <p><u>Консултантска информация за клиенти.</u> Microsoft предоставя възможности чрез няколко комуникационни канала, които организацията на клиента може да използва, за да подаде информация относно развитието на функциите и услугите на Azure. Получената информация се представя директно на ръководителите за инженерни услуги в рамките на Microsoft. Екипът на Azure Customer Experience (CXP) координира възможностите за предоставяне на информация. След активирането на услугата MCS for Azure Platform, екипът на CXP ще установи диалог с организацията на клиента чрез назначения мениджър на акаунта за успех на клиента, за да установи комуникационни канали.</p> <p>Функции на MCS Plus for Azure Platform: Тези функции са ограничени до Клиенти на MCS Plus for Azure Platform, както е определено по-горе. Само клиенти, които отговарят на това определение и са посочени като такива в Работната поръчка на клиента, имат право да получат тези функции.</p> <p><u>Мониторинг на платформата:</u> MCS Plus for Azure Platform използва познанията за отпечатъка на Azure за клиента и вътрешната телеметрия от 30 услуги на Azure, за да конфигурира монитори със специфични прагове, свързани с капацитета, производителността (напр. латентност), свързаността (напр. грешки при оторизация) или наличността. Някои услуги на Azure могат да бъдат изключени; клиентът може да поиска списък с обхванати услуги от мениджъра на акаунт за успех на клиента (CSAM) или от екипа на MCS Plus for Azure Platform по време на включването. MCS Plus for Azure Platform ще покрие до седем (7) взаимно договорени „Сценария за наблюдение“, които се определят като набор от ресурси Azure, управляващи конкретно действие. Мониторите и зададените прагове използват поверителната телеметрия на Microsoft Azure и няма да бъдат споделяни или излагани на клиента. Тези сценарии ще бъдат определени по време на шестдесетдневния период на включване в екипа на MCS for Azure Platform. Клиентът трябва да участва пълноценно в процеса на дефиниране и да предостави всички поискани материали в рамките на първите 30 дни от подписването на</p>	

Услуга	План
<p>договора. Мониторите ще бъдат готови за тестване в рамките на 30 дни след края на периода на включване. След като тестването на мониторите приключи и Microsoft покаже на клиента, че мониторите са в реално време, MCS Plus for Azure Platform осигурява денонощно покритие за реагиране и сортиране на всички монитори, задействани въз основа на зададения от Microsoft праг, чрез включената функция „Инженерно ръководено управление на кризи“, съгласно дефиницията по-горе. Ако клиентът не е създал случай за поддръжка за идентифицирания проблем, тогава екипът на MCS Plus for Azure Platform ще поиска клиентът да създаде случай за поддръжка, за да улесни усилията за смекчаване.</p> <p><u>Справяне с прекъсване на платформата:</u> По време на прекъсване, обявено от Azure, дефинирано като прекъсване, което засяга множество клиенти, и обявено за прекъсване на портала Azure, MCS Plus for Azure Platform ще предоставя персонализирани комуникации на предварително идентифицирани контакти с клиенти, за да ги информира за ситуацията и да предостави подробности за това как прекъсването може да им повлияе, когато станат достъпни. По искане на клиента MCS Plus for Azure Platform ще работи с клиента върху усилията за самостоятелно смекчаване, като например преминаване към различна зона на достъпност, ако е подходящо.</p> <p><u>Глобална поддръжка Know-Me за инженерно управление на кризи:</u> Разширено глобално, ориентирано към клиентите покритие за функцията „Инженерно управление на кризи“, определено в раздел по-горе, се предоставя, за да се даде възможност за по-съобразено и последователно изживяване извън основното работно време. Това подобро изживяване може да бъде разширено и с други функции, според случая. „Know-me“ се определя като познаване на бизнес контекста и средата на клиента с цел по-бързо смекчаване на инцидентите и подобряване на цялостното преживяване на клиента в поддръжката на Azure.</p> <p>Предварителни условия и предположения</p> <p>В допълнение към предварителните условия и предположения, описани във Вашата Работна поръчка, предоставянето на Услугите на Microsoft се базира на следните предварителни условия и предположения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Изпълнението на услугите на Microsoft за MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform зависи от сътрудничеството, активното участие и своевременното изпълнение на възложените отговорности от страна на клиента. ○ Клиентът ще поддържа активен план за обслужване на Microsoft Enterprise Support през целия срок на споразумението за MCS for Azure Platform или MCS Plus for Azure Platform. <p>Функции и доставка на услугите</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Всички функции са налични само на английски език. Не е налична доставка чрез проверени ресурси за ограничение по региони, изискващи гражданство или разрешени ресурси за доставка 	

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> ○ Доставка ще бъде дистанционна, освен ако не е договорено друго в писмена форма. При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, Microsoft ще начисли на клиента разумните разходи за пътуване и пребиваване. <p>Ограничения и изключения на услугите</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ако даден инцидент не е изолиран за организацията на клиента и засяга по-голяма част от средата на Azure, ресурсите за инженеринг на услугата няма да могат да приоритизират възстановяването на услугата. ○ Покритието на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform не обхваща никакви локални технологии, потребителски устройства, клиентски софтуер на Microsoft или технологии за самоличност и удостоверяване. <p>Съответствие и обхват на услугите</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Правото на клиента да получи услуга на MCS for Azure Platform или MCS Plus for Azure Platform, както е описано, зависи от спазването на условията в Работната поръчка и в това описание на услугите. ○ Услугите на MCS for Azure Platform и MCS Plus for Azure Platform са предназначени да подкрепят използването на Регистрираните абонаменти от клиента. Microsoft ще предоставя тези Услуги само за вътрешни бизнес цели на клиента. Microsoft няма да предоставя тези Услуги на клиентите на клиента. <p>Ние няма да предоставяме поддръжка за код, който не е на Microsoft, или за код, който е персонализиран от Microsoft, клиента или доставчик трета страна.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Критични бизнес услуги за Azure Workload („MCS for Azure Workload“) и Критични бизнес услуги за Azure Workload Plus („MCS for Azure Workload Plus“): <p>Предоставя повишено ниво на услуги за поддръжка за конкретен набор продукти и Онлайн услуги на Microsoft, които съставят част от критични за бизнеса Ви решения, както е указано във Вашата Работна поръчка. Критичното бизнес решение е приложение, процес или компонент, който е от съществено значение за работата на Вашия бизнес. Услугите предлагат цялостни програми от услуги за поддръжка, налични са срещу допълнителна такса и са посочени в приложението, споменато във Вашата Работна поръчка.</p> <p>За получаване на услуги, свързани с тези Критични бизнес услуги, трябва да поддържате активно споразумение за Обединени услуги за поддръжка. Ако Вашето споразумение за Обединени услуги за поддръжка изтече или е прекратено, услугите, свързани с Критичните бизнес услуги, също ще бъдат прекратени на същата дата.</p>	+

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> <p>Критични бизнес услуги за Azure Events („MCS for Azure Events“); по-рано известни като „Управление на събитие на Microsoft Azure“ (АЕМ)</p> <p>Критичните бизнес услуги за събития на Azure (наричани по-долу „MCS for Azure Events“) предоставят подобрена поддръжка за клиентите по време на техните критични планирани бизнес събития. MCS for Azure Events предлагат проактивна и реактивна поддръжка, за да гарантират, че събитието Ви протича гладко.</p> <p>Като част от дейностите преди събитието, екипът на MCS for Azure Events ще оцени и ще се запознае с Вашето решение, ще идентифицира възможни проблеми и рискове, засягащи времето за работа и стабилността, и ще извърши прегледи на капацитета и устойчивостта на платформата Azure. Екипът на MCS for Azure Events ще оцени клиентското решение по време на периода за оценяване преди събитието и ще съобщи писмено на клиента установените рискове. По време на периода на обхват на събитието екипът на MCS for Azure Events ще бъде на разположение денонощно, за да осигури поддръжката.</p> <p>Ние разглеждаме критично бизнес събитие в обхват като момент във времето, очаквана от клиента дейност, която представлява основен риск или въздействие за клиента. За такива събития са необходими по-високи нива на достъпност и производителност на услугата. Примери за такива събития включват прогнозирано високо натоварване на съществуващо решение, внедряване на нова функция към съществуващо решение на Azure, внедряване на ново решение за Azure и миграция от локален или друг доставчик на облак към Azure.</p> <p>Екипът на MCS for Azure Events поддържа клиентски критични бизнес събития, които използват основните услуги на Microsoft Azure. Решението на Azure се определя като набор от абонаменти на Azure с последователни модели на конфигурация и директни зависимости между услугите, всички от които постигат една бизнес цел. Всяко събитие обхваща решение на Azure за един клиент. Решенията на Azure ще бъдат обхванати преди събитието. Ако клиентското критично бизнес събитие включва повече от едно решение на Azure, може да се наложи закупуването на допълнителни събития. Критичните бизнес услуги за MCS for Azure Events си запазват правото за оценка на сложността и количеството на работните натоварвания, съставляващи средата на клиента, като гарантират персонализиран подход при поддръжката и оценката.</p> <p>За критичните бизнес събития могат да се получат до 5 (пет) календарни дни последователно покритие на събития. Ако очакваното търсене е по-продължително от 5 (пет) последователни календарни дни, клиентите могат да изберат да закупят толкова MCS for Azure Events, колкото е необходимо, за да се изпълняват последователно и да покриват цялата продължителност на критичното бизнес събитие.</p> <p>MCS for Azure Events зависят от наличността на ресурси. Поддръжка на MCS for Azure Events ще се предоставя само за такива критични бизнес събития, които са</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

Услуга	План
<p>насрочени предварително и потвърдени писмено поне 6 календарни седмици преди началото на събитието, като изключение се прави при съгласие на Microsoft. По свое усмотрение Microsoft може да намали обхвата на оценяването преди събитието, ако избере да приеме събитие с по-кратко предупреждение. MCS for Azure Events подлежат на анулиране, ако клиентът не е в състояние да предостави адекватни ресурси или да отговори по време на доставката на услугата АЕМ. Консултирайте се със своя мениджър на акаунт за успех на клиента за подробности за наличност.</p> <p>MCS for Azure Events са налични само за клиенти, които имат решения в Публичен облак Azure. MCS for Azure Events не са налични за клиенти, които имат среди на Azure за държавни организации или за суверенен облак. Поддръжката на MCS for Azure Events не може да отговаря на никакви специализирани изисквания за ограничен достъп за предоставяне само на граждани на или базирани в държава с поддръжка на граждански алианс. Предоставянето на MCS for Azure Events е налично само на английски език и не предлага услуги за поддръжка на местен език.</p> <p>*Вижте таблицата с типове спешност на инцидентите при Критичните бизнес услуги за Събития на Azure в Приложение А за повече информация.</p>	
<p>• Критични бизнес услуги for Microsoft Security Cloud</p> <p>Критични бизнес услуги за Microsoft Security Cloud („MCS for Security Cloud“) е услуга, която осигурява подобрена поддръжка на портфолиото на клиента за сигурност на Microsoft, включително приоритетен достъп директно до инженерните екипи по сигурността. Целта на MCS for Security Cloud е да ускори времето за достигане на стойност за клиентите за записаните продукти за сигурност, включително Entra, Intune, Purview (DLP и MIP) и Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI и MDO), като в бъдеще се планира включването на още продукти за сигурност.</p> <p>Благодарение на силните технически умения на екипа на MCS for Security Cloud, задълбоченото познаване на клиента и способността за ангажиране на основната организация на инженерите по сигурността, клиентът има постоянна връзка с инженер по сигурността за контакт, който да предостави своя опит, докато клиентът внедрява своите продукти за сигурност на Microsoft или се подготвя за събития, оказващи влияние върху бизнеса.</p> <p>Услугата е налична за изброените работни натоварвания в областта на сигурността на даден наемател(и), определен(и) в изложението, посочено в</p> <p>*За повече информация направете справка с таблицата за видовете сериозност на инцидентите в Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud в Приложение А.</p>	+
<p>Отговор на Microsoft за инциденти с киберсигурността (MSCIR):</p>	+

Услуга	План
<p>Предоставя глобално разследване и насоки, които да помогнат за оценката на обхвата на кибератаките, изграждане на устойчивост и защита срещу потенциални кибератаки. Тези услуги спомагат за намаляване на риска от целенасочени кибератаки и по-добро смекчаване на щетите, причинени от криза в сигурността.</p> <p>MSCIR трябва да бъде закупен като отделна добавка към съществуващо Споразумение за обединена поддръжка, тъй като не е включен като част от основния Обединен корпоративен пакет.</p> <p>По време на инцидента Microsoft ще се ангажира с Клиента, за да определи конкретния обхват за адресиране и управление на кибератаката. При определени спешни обстоятелства Клиентът може да поиска и да упълномощи Microsoft да започне предоставянето на услугите за MSCIR преди закупуване или определяне на обхвата на услугата за MSCIR („Договор за MSCIR“).</p> <p>Независимо от всичко друго, ако Клиентът упълномощи Microsoft да започне работа преди Договора за MSCIR, Клиентът се съгласява, че (а) ще предприеме всички действия, които са разумно необходими, за да изпълни Договора за MSCIR възможно най-бързо, (б) остава напълно отговорен и се съгласява да плати за услугите, предоставени преди подписването на Договор за MSCIR, както е фактурирано от Microsoft, и (в) Microsoft няма да носи отговорност за каквито и да било действия или бездействия, свързани с разрешената работа, които възникват преди подписването, и Клиентът поема всички свързани рискове. Допълнителна информация, свързана с ангажиментите на MSCIR (напр. ценообразуване и обхват на работата), или информация относно проактивни предложения е достъпна чрез Вашия мениджър на акаунт за успех на клиентите (CSAM).</p> <p>MSCIR е налично срещу допълнителна такса и ще бъде определено в приложение, споменато във Вашата Работна поръчка.</p>	

2.5 Подобрени решения

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

Таблица 12 – Типове подобрени решения

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> • Отредена инженерна поддръжка (DE): Тези подобрени и ориентирани към резултатите решения са базирани на препоръчаните от Microsoft практики и принципи, които помагат за ускоряване на времето за получаване на стойност. Водещ експерт ще работи в тясно сътрудничество с Вашия екип, за да предостави задълбочени технически 	+

Услуга	План
<p>насоки, и ще се обръща към други експерти на Microsoft, когато е необходимо, за да Ви помогне с внедряването и/или оптимизирането на Вашите решения на Microsoft. Тези услуги обхващат оценка и планиране, повишаване на квалификацията и проектиране и конфигуриране и внедряване.</p> <p>Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Необходимо е валидно споразумение за Обединени услуги за поддръжка, за да поискате услугите DE. Ако Вашето споразумение изтече или бъде прекратено, Вашата услуга DE също ще спре на същата дата. ○ Услугите DE са достъпни през обичайното работно време (от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време) без почивните дни и празниците. ○ Услугите DE се грижат за конкретните продукти и технологии на Microsoft, които сте избрали и посочили в Работната си поръчка. ○ Услугите DE се предоставят за единично местоположение на поддръжка, както е посочено във Вашата Работна поръчка. ○ Услугите DE се предоставят предимно дистанционно, освен ако предварително не е направено писмено споразумение за посещения на място. В случаите, при които посещенията на място са взаимно договорени и не са предплатени, ще Ви бъдат начислени разумните разходи за пътуване и подобни разноски. <p>• Подобрена отредена инженерна поддръжка (EDE):</p> <p>Нашата персонализирана услуга предоставя задълбочено и продължаващо техническо ангажиране за клиенти със сложни сценарии. Обхватът на това предложение е съобразен с Вашите нужди и резултати, като се осигурява отреден инженер, който да изгради задълбочено познаване на Вашата среда или решение и да подкрепя Вашите бизнес цели, включително, но не само, оптимизация на работното натоварване, приемане или способност за поддръжка. Можете да закупите услуги за EDE като предварително дефинирани предложения или като блок от часове по избор, които могат да се използват за предоставяне на проактивни услуги с определен обхват.</p> <p>Когато бъдат закупени като часове, часовете за услуги за EDE 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 желания резултат. Тези предложения включват вградени необходими предварително дефинирани проактивни услуги.</p> <p>Услугите за EDE се фокусират върху следните области:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Поддържане на задълбочени знания за Вашите текущи и бъдещи бизнес изисквания и конфигурация на Вашата информационно-технологична среда за оптимизиране на производителността. 	

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> ○ Документиране и споделяне с Вас на препоръки за използването на резултати, свързани с услугите за поддръжка (напр. прегледи на възможността за поддръжка, проверки за изправност, работни срещи и програми за оценка на риска) ○ Помощ във 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 увеличение на достъпността на системата 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. <p>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, без значение от начина, по който EDE са закупени. Клиентите от различни държави трябва да присвоят EDE на местоположение при сключване на договор преди планирането на доставката на услугата.</p> <p>Имайте предвид следните специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Трябва да притежавате действащо споразумение за Обединени услуги за поддръжка за Вашите услуги за EDE. Ако Вашето споразумение за Обединени услуги за поддръжка изтече или бъде прекратено, услугата Ви за EDE ще бъде прекратена на същата дата. ○ Услугите за EDE се предлагат през обичайното работно време (от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време без почивните дни и празниците). ○ Услугите за EDE поддържат конкретните продукти и технологии на Microsoft, избрани от Вас и посочени във Вашата Работна поръчка. ○ Услугите за EDE се предоставят за единично местоположение на поддръжка в определеното местоположение на поддръжка, посочено в Работната поръчка. ○ Услугите за EDE се предоставят дистанционно, освен ако не е договорено друго предварително в писмена форма. При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени разумните разходи за пътуване и разноски. <ul style="list-style-type: none"> ● Реактивно подобро проектирано инженерство (REDE): 	

Услуга	План
<p>Реактивното подобро проектирано инженерство (REDE) е задълбочен и постоянен технически ангажимент, фокусиран върху ускорено разрешаване на инциденти с реактивна поддръжка, в съответствие със специфичните продукти на Microsoft и онлайн услуги, избрани от Вас и посочени във Вашата Работна поръчка. Услугите за REDE ще се предоставят от отреден инженер, който ще получи задълбочени знания за използването на продуктите и онлайн услугите на Microsoft във Вашата среда. Работните часове на REDE се приспадат от общите закупени от Вас часове, докато се използват и доставят.</p> <p>Областите, които са обхванати от услугите за REDE, включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Провеждане на първоначално събрание за обсъждане на приоритетите и препоръките. Резултатите от това събрание ще бъдат документирани във Вашия план за предоставяне на услуги. ○ Участие в разрешаването на инциденти с поддръжка от Спешност 1 и Спешност А. ○ Участие в разрешаването на други инциденти с поддръжка на друга спешност по Ваше искане. ○ Работа в сътрудничество с Вашите инженери за Управление на успеха и предоставянето на услуги и Управление на реактивна поддръжка, както и всички други инженери от Microsoft, включени във Вашите дейности по инциденти с поддръжка, за да улесните ефикасното и ефективно разрешаване на инциденти с реактивна поддръжка и планиране за бъдещо предотвратяване на инциденти. <ul style="list-style-type: none"> ● Реактивни услуги <p>Нашите инженери разработват и поддържат задълбочени познания за използването на нашите продукти и онлайн услуги във Вашата среда. Те включват това знание в своите дейности, свързани с поддръжката за разрешаване на инциденти.</p> <p>Нашите инженери предоставят на инженерите за техническа поддръжка на Microsoft информация за използването на нашите продукти и онлайн услуги във Вашата среда. Те също така осигуряват разширен експертен опит за отстраняване на неизправности и на грешки за улесняване на бързото разрешаване на инциденти с поддръжката. Когато е налично за включените продукти и онлайн услуги на Microsoft, нашите инженери извършват анализ на основната причина за инциденти с критично въздействие върху бизнеса и даване на препоръки за смекчаване на подобни проблеми в бъдеще. Освен това инженерът за REDE може да предостави допълнителни технически ресурси, ако е необходимо.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Проактивни услуги <p>Нашите инженери документират и споделят с Вас препоръки за използването на проактивни услуги за поддръжка (напр. прегледи за поддръжка, проверки на</p>	

Услуга	План
<p>състоянието, работни срещи и програми за оценяване на риска) за идентифициране на възможности за подобряване на времето за работа и смекчаване на прекъсванията на критични бизнес функции. По Ваше желание инженерът за REDE може да изпълни договорени проактивни услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения <p>За да получите услуги за REDE, трябва да сключите и поддържате споразумение за Обединена поддръжка. Ако Вашето споразумение за Обединени услуги за поддръжка изтече или бъде прекратено, услугата Ви за REDE ще бъде прекратена на същата дата. Инженерът за REDE е назначен в допълнение към инженера за техническо разрешаване от Microsoft, който отговаря за разрешаването на инциденти в поддръжката.</p> <p>Услугите за REDE се предлагат през обичайното работно време (от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време без почивните дни и празниците). Те се предоставят на определеното(ите) местоположение(я) за поддръжка, където са закупени тези услуги, както е посочено във Вашата Работна поръчка. Услугите за REDE се предоставят дистанционно, освен ако не е договорено друго предварително в писмена форма. При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени разумните разходи за пътуване и разноски.</p> <p>Имайте предвид, че услугите за REDE не променят времената за реакция на инциденти с реактивна поддръжка, които са приложими чрез други предложения за поддръжка от Microsoft, на които имате право.</p> <ul style="list-style-type: none"> Вашите задължения <p>За да оптимизирате ползите от Вашите услуги за REDE, трябва да изпълните отговорностите по-долу. Неспазването на тези отговорности може да доведе до забавяне на услугата или да попречи на способността ни да изпълняваме услугите.</p> <ul style="list-style-type: none"> Осигурете на инженера за REDE ориентация, обучение, документация и други комуникации, ако е необходимо, за позволяване на задълбочени знания за Вашето използване на нашите продукти и онлайн услуги във Вашата среда. Инициирайте заявки за инциденти за поддръжка и участвайте активно с нас в диагностиката и разрешаването на инциденти за поддръжка. Действайте като администратор на Вашата среда. Предоставете информация за отстраняване на неизправности при поискване (например регистрационни файлове за отстраняване на грешки и проследяване). 	
<ul style="list-style-type: none"> Унифицирана подобрена реакция: 	+

Услуга	План
<p>Унифицирана подобрена реакция (UER) осигурява ускорена реактивна поддръжка и подобрено управление на инциденти за продуктите на Microsoft и облачните услуги на клиента за всички инциденти в критични ситуации (Спешност 1 или Спешност А).</p> <p>Ускорена реактивна поддръжка: Моля, направете справка с таблицата в Приложение А за определенията за сериозност на инцидента, времето за реакция и изключенията за продуктите на Унифицирана подобрена реакция. За получаване на поддръжка за UER на клиентски продукти и услуги в облак на Microsoft клиентът трябва да подадете инцидент по телефона или чрез уеб.</p> <p>Подобрено управление на инциденти: Услугата Подобрено управление на инциденти се предлага денонощно за заявки за инциденти от степен на Спешност 1 или Спешност А. Клиентите се записват към отредена група ресурси, познаващи бизнес целите и средата на клиента. Тези ресурси се отреждат допълнително към Услуги за разрешаване на проблеми 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 за Подобрено управление на инциденти, който е отреден за клиента, може да се осъществи денонощна връзка по имейл и ще гарантира постоянен технически напредък, като на клиента се предоставя последна информация за състоянието и ескалацията, както и план за действие.</p> <p>За всеки инцидент със Спешност 1 член на екипа за Подобрено управление на инциденти ще предостави също и преглед след инцидента с клиента, мениджър на акаунт за успех на клиента (CSAM) и други членове на екипа на акаунта на клиента с цел укрепване на бизнеса на клиента и предотвратяване на бъдещи спирания и проблеми. По време на срещата член на екипа за Подобрено управление на инциденти ще предостави общ преглед на реакцията при инциденти, включително успехи и области за подобрение. Той ще работи с мениджъра на акаунт за успех на клиента (CSAM) по препоръки за коригиране, за да се намалят проактивно бъдещите случаи и да се укрепят стабилността и устойчивостта на решението на клиента.</p> <p>Определен брой часове за Услугите за управление на успеха са включени за дейности по въвеждане в експлоатация, тримесечни срещи с член на екипа за засилено управление на инциденти и прегледи след инцидент от степен Спешност 1. Допълнителни или по-чести срещи са възможни при поискване и с предварително споразумение с Microsoft, когато има налични ресурси, ако решите да закупите допълнителни услуги за управление на успеха извън включените.</p> <p>UER трябва да бъде закупен само за хост местоположението в държавата, ако клиентът има Унифицирано споразумение за много държави. Като Подобрено решение всички услуги за UER могат да бъдат предоставяни дистанционно до местоположения, различни от и включващи Хоста. Включените услуги за</p>	

Услуга	План
<p>Управление на успеха и предоставянето на услуги, ще бъдат разпределени от Хоста и управлявани от мениджъра на акаунт за успех на клиента на Хоста.</p> <p>Предварителни условия и предположения</p> <p>За да получава услуги на UER, клиентът трябва да поддържа активен договор за Обединени услуги за поддръжка. Ако Вашето споразумение за Обединени услуги за поддръжка изтече или е прекратено, услугите, свързани с UER услуги, също ще бъдат прекратени на същата дата.</p> <p>За да се гарантира, че екипът за Подобро управление на инциденти на клиента има основно познание за бизнеса и средата на клиента, клиентът трябва да предостави документация, ако бъде поискана, и да участва в дейности по присъединяване през първите 60 дни от срока на договора.</p> <p>Ограничения и изключения на услугите</p> <p>Анализът на първопричините (RCA) не е включен в Унифицираната подобрена реакция, но може да бъде поискан от CSAM на клиента. Клиентът ще бъде отговорен за това да работи съвместно с екипа на Microsoft, за да се предоставят материали, като регистрационни файлове, мрежови следи или други средства за диагностика, за да се извърши RCA</p> <p>Ресурсите на Подобро управление на инциденти ще работят дистанционно. Услугата за Подобро управление на инциденти се предоставя на английски, китайски и японски език. Не е налична доставка чрез проверени ресурси за ограничение по региони, изискващи гражданство или разрешени ресурси за доставка.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Бърза реакция в Azure: <p>Бързата реакция в Azure (ARR) предоставя ускорена реактивна поддръжка за клиентските компоненти на Microsoft Azure чрез насочване на инциденти за поддръжка към технически експерти и осигуряване на ангажимент за екипите за операции на услугите в облака, както се изисква.</p> <p>За получаване на услуги, свързани с Бърза реакция за компонентите на Microsoft Azure на клиента, последният трябва да подаде инцидента чрез съответния портал за услуги в облак. Заявките за поддръжка за разрешаване на проблеми на клиента ще бъдат насочени директно към инженерите за поддръжка на Бърза реакция с експертен опит в услугите в облака. Въпреки че за разрешаване на инцидентите може да са необходими ресурси от професионалисти за стандартна поддръжка на продукта, екипът за Бърза реакция носи главна отговорност за инцидентите денонощно.</p> <p>Вижте таблицата в Приложение А за времето за реакция при поддръжка за разрешаване на проблеми за компонентите на Azure на клиента. Времената заместват всички очаквани времена за реакция за поддръжката на Базовия пакет. Бързата реакция не обхваща Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple,</p>	+

Услуга	План
<p>GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management, Test base for M365 или Microsoft Mesh.</p> <p>Закупуването на услугата Бърза реакция зависи от наличността на ресурса. Консултирайте се с мениджър на акаунт за успех на клиента за подробности за наличност.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Осигурява подобрена поддръжка за основните работни натоварвания на Вашия клиент или клиенти на Microsoft Office 365. Услугата включва приоритетен достъп до инженерния екип на Office 365.</p> <p>Услугата е налична за изброения клиент или клиенти срещу допълнително заплащане и е определена в Приложение, посочено в Работната поръчка на клиента.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Поддръжка за разработчици: <p>При Поддръжката за разработчици се предоставя по-задълбочена проактивна поддръжка, базирана на познаване на облака и продуктите в рамките на цялостния житейски цикъл на разработка на приложението за разработчици, които компилират, внедряват и поддържат приложения на платформата на Microsoft.</p> <p>Услугата предоставя цялостна поддръжка, като помага на клиентите да ускорят дигиталните си иновации, внедряването на облака и готовността на разработчиците. Предоставените насоки помагат да се повиши скоростта на разработчиците и да се рационализират практиките на DevSecOps с най-новите инструменти и техники, да се модернизират приложенията за подобряване на ефективността и да се увеличи бизнес потенциалът, както и да се подкрепят екипите от разработчици по време на пътя им към внедряване на облак с цялостен план за успех.</p> <p>Поддръжката за разработчици е достъпна срещу допълнително заплащане.</p> 	+1
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Осигурява на клиентите приоритетен достъп до определен екип за поддръжка на GitHub и назначен Инженер за надеждност на клиентите (CRE) на GitHub. Освен това услугата включва тримесечни прегледи, които предлагат проактивни насоки въз основа на проверки на състоянието и анализ на билети.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Поддръжка за критично важни решения за бизнеса <p>Предоставя повишено ниво на услуги за поддръжка за конкретен набор продукти и Онлайн услуги на Microsoft, които съставят част от критични за бизнеса Ви решения, както е указано във Вашата Работна поръчка. Критичното бизнес решение е приложение, процес или компонент, който е от съществено значение за работата на Вашия бизнес. Услугата предлага цялостна програма от</p> 	+

Услуга	План
<p>услуги за поддръжка, налични са срещу допълнителна такса и са посочени в приложението, споменато във Вашата Работна поръчка.</p> <p>За получаване на критично важни решения, трябва да поддържате активно споразумение за Обединени услуги за поддръжка. Ако Вашето споразумение за Обединени услуги за поддръжка изтече или е прекратено, услугите, свързани с критично важните решения, също ще бъдат прекратени на същата дата.</p>	

+ – *Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.*

+¹ – *Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени, до определено максимално количество.*

2.6 Програма за много държави

Въведение

Програмата **за много държави** предоставя достъп до Microsoft Unified на много места. Споразумение с много държави се представя в една или няколко Работни поръчки. Преди да финализирате Споразумението за обединени услуги, се уверете, че организацията е сключила подходящи договори в желаните места, за да получи пълната стойност на Microsoft Unified.

Общ преглед на структурата на програмата

- Мястото, където е договорен базовият пакет на Обединените услуги на Microsoft в Работната поръчка, ще бъде известно като Хост.
- Отделно място, посочено в споразумението Ви, различно от мястото на Хоста, ще бъде наречено „Надолу по веригата“.
- Централизираното споразумение се определя като обединено споразумение за Обединените услуги на Microsoft, което разполага с Хост и Надолу по веригата на един контакт с пакети с добавки, разпределени по местоположение.
- Децентрализираното споразумение се определя като Унифицирано споразумение, което има унифицирана база за „Хост“ и отделно(и) споразумение(я) за пакети добавки, разпределени на различни местоположения.
- В някои случаи сложните Споразумения с много държави могат да бъдат комбинация от централизирани и децентрализирани споразумения.

Разширяване на Обединените услуги на Microsoft към други местоположения

- Конкретните услуги и тяхното количество, ако е приложимо, ще бъдат посочени в съответната Работна поръчка по местоположение.
- Услугите, описани тук, могат да бъдат предоставени до определените от Вас местоположения за поддръжка съгласно Работната поръчка на Хоста или Надолу по веригата.
- В зависимост от услугата тя може да бъде управлявана или доставяна в Хоста или в „Низходящата верига“.

Обединена база за много държави на Microsoft

- Базовият пакет на Обединените услуги на Microsoft ще бъде осигурен на местоположението на Хоста.
- Управлението на доставката на услуги (Customer Success Management, наричано още CSAM) ще се предоставя от местоположението на хоста за
- Реактивни услуги: Под формата на Заявки за обслужване те се управляват в местоположението на Хоста и са достъпни в целия свят за определения персонал на клиента, с когото е сключен договoрът.

Услуги с пакети за добавки

- Проактивните услуги под формата на услуги за ускоряване на стойността могат да бъдат закупени за използване в Хост или Надолу по веригата. Местоположенията за доставка са специфични за конкретното решение и могат да се предлагат като отдалечени или на място. Конкретните възможности за доставка трябва да бъдат потвърдени преди сключването на договор за Проактивни услуги.
- Всички усъвършенствани решения могат да бъдат закупени за използване както в Хоста, така и Надолу по веригата. Местоположенията за доставка са специфични за конкретното решение и могат да се предлагат като отдалечени или на място. Конкретните възможности за доставка трябва да бъдат потвърдени преди сключването на договор за подобрени решения.
- Управление на доставките: Познат още като Мениджър на акаунт за успех на клиента (CSAM), може да бъде добавен към договора за определени местоположения. Конкретните разходи и местоположения ще бъдат определени по време на преговорите по договора.
- Управлението на инциденти може да бъде възложено на местоположението на Хоста или в Надолу по веригата с помощта на пакети с добавки. Конкретните разходи и местоположения ще бъдат определени по време на преговорите по договора.

Допълнителни условия за много държави

- Поддръжката на място, в часови пояс или на местен език ще зависи от специфичните изисквания на договора и местните регулаторни изисквания. Възможно е да се прилагат допълнителни договори и разходи.
- Персоналът на клиента на други места може да участва в отдалечени Проактивни услуги, закупени в Хоста или Надолу по веригата, както е посочено в Работната поръчка. Утвърждаване на дистанционното присъствие с екипа на акаунта.
- Проактивни кредити могат да бъдат обменяни само между местата на Хоста или Надолу по веригата, посочени в една Работна поръчка, като обменът не може да се обработва от една Работна поръчка към друга Работна поръчка.
- Обменните сделки ще бъдат извършвани въз основа на текущите валути и курсове за Проактивни кредити в съответните Местоположения за поддръжка.
- Всички обменни сделки, водещи до частични активни кредити, ще бъдат закръглени до най-близката единица.

Данъчни задължения и изисквания

- 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 Надолу по веригата.
- Местните регулаторни изисквания и данъчни закони може да изискват отделни Работни поръчки, за да се гарантира спазването им.
- Австралия, Нова Зеландия, Индия, Китай, Хонконг, Тайван, Макао, Япония, Корея са обект на местни изисквания и всички споразумения с много държави за тези местоположения трябва да имат собствена(и) работна(и) поръчка(и). Този списък може да бъде променен, консултирайте се с Вашия екип по време на преговорите за сключване на договор.

Унифицирано фактуриране и доставка за много държави

- Функцията за Разделено фактуриране позволява трансакциите да бъдат разделени на няколко фактури въз основа на различни критерии, като тип продукт, дата на доставка или местоположение на клиента.
- Следните заявки за промяна ще доведат до изменение на договора: Фактуриране, Доставка, Име на компанията или промяна на адреса, Сума за фактуриране и Дата на фактуриране.
- Промените във всеки договор с много държави могат да доведат до увеличаване на разходите или до ограничения поради обстоятелствата, описани по-горе.

2.7 Допълнителни правила и условия

Предварителни условия и предположения за Обединени услуги за поддръжка

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

- **Базов пакет от реактивни услуги:** Тези услуги се предоставят дистанционно на местоположението(ята) на предназначените от Вас лица за поддръжка. Всички останали услуги се предоставят дистанционно до Вашето(ите) местоположение(я), определени или изброени във Вашата Работна поръчка, освен ако не е посочено друго в писмен вид.
- **Език на услугите:** Базовият 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.
- **Поддържани продукти:** Ние предоставяме поддръжка за всички версии на пуснат в търговската мрежа, общодостъпен софтуерен продукт и Онлайн услуги на Microsoft, които сте закупили. Това се случва въз основа на декларираните лицензионни записвания и споразумения и/или ИД на акаунт за фактуриране в Приложение А на Вашата Работна поръчка, като продуктите са идентифицирани в Условията за продуктите, публикувани от Microsoft периодично.
- **Пилотни, предварителни и бета-версии на продукти:** Услугите за поддръжка може периодично да включват предварителни, бета-версии или други предложения за пилотни услуги, предлагани от Microsoft за незадължителна оценка (всяка една – „Пилотна услуга“). Вашето участие в Пилотните услуги е по избор и Ви се предоставя съгласно условията на Професионалните услуги в рамките на Условията за продукти на Microsoft, които вече са включени във Вашето Споразумение, и при спазване на всички допълнителни условия,

приложими към Пилотните услуги. Не всички Пилотни услуги ще бъдат налични на всички местоположения.

- **Използване на услугите:** 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.
- **Планиране на услугите:** Планирането на услугите зависи от наличността на ресурсите и работните срещи може да подлежат на отмяна, ако минималните регистрационни нива не са достигнати.
- **Отдалечен достъп:** 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.
- **Клиентски данни:** За някои услуги може да е необходимо 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.
- **Политика за анулиране:** Ако заявите анулиране на предварително планирана услуга, то трябва да бъде направено най-малко 14 дни предварително за пълно възстановяване на сумата, когато е приложимо. Анулирания, направени 6 до 13 дни предварително, ще доведат до разходи в размер на 50% от цената на услугата. За всяко анулиране, направено предварително 5 дни или по-малко, ще се носи отговорност за пълната цена (100%) на услугата.
- **Допълнителни услуги:** При закупуване на допълнителни услуги може да изискаме включването на управление на успеха и на предоставяне на услуги, за да улесним доставката. Възможно е не всички допълнителни услуги да са налични във Вашата държава. Моля, свържете се с Вашият ресурс за доставяне на услуги за подробности.
- **Обмен на услуги:** Ако сте поръчали един тип услуга и желаете да я замените с друг, можете да приложите еквивалентна стойност към алтернативна услуга, където е приложимо и договорено с Вашия ресурс за предоставяне на услуги.
- **Достъп до код:** 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.
- **Реактивни услуги:** Когато предоставя реактивни услуги, Microsoft не предоставя код, различен от примерния код. Вие ще поемете всички рискове, свързани с внедряването на който и да е код, предоставен от Microsoft при изпълнението на услугите за поддръжка, и ще носите отговорност за всички тестове, контроли, осигуряване на качество, съответствие със законодателството, регламентите или стандартите, поддръжка, внедряване и други практики, свързани с кода, предоставен от Microsoft в изпълнението на услугите за поддръжка изцяло или частично, във Вашата среда на Microsoft или каквото и да е друго внедряване.
- **Изисквания към платформата:** Може да има минимални изисквания към платформата за закупените услуги.

- **Предоставяне на услуги:** Услугите не могат да се предоставят на Вашите клиенти. При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени съответните разходи за пътуване и пребиваване.
- **Услуги за поддръжка на GitHub:** Те се предоставят от GitHub, Inc. – филиал, притежаван изцяло от Microsoft Corporation. Независимо дали е посочено във Вашата Работна поръчка, Декларацията за поверителност на GitHub, Допълнението за защита на данните на GitHub и Приложението относно сигурността ще се прилагат за Вашата поръчка за услуги за поддръжка на GitHub.
- **Потребителски комуникации:** Съгласявате се, че можем да изпращаме информация относно продукти и функции на валиден и активен фирмен имейл адрес чрез материали, идентифицирани като актуализации за сигурност, бюлетини, блогове, брифинги за сигурността, съобщения за услуги и подобна документация. Вашите потребители трябва да имат подходящия механизъм да се откажат от такива комуникации.
- **„Запис:** Всички записи и свързаните с тях обезпечения на предоставените услуги са Доставки на услуги, които подлежат на условията на управляващия договор, по който се предоставят услугите.

С приемането на поканата за участие в записано събитие или с присъединяването към записаното събитие: 1) Участниците се съгласяват да бъдат записвани и че събирането и съхраняването на записаното събитие е предмет на условията на договора, уреждащ събитието; 2) Участниците се съгласяват, че тяхното име, имейл адрес, подадени въпроси и/или телефонен номер могат да бъдат видени от други участници; и 3) Участниците се съгласяват, че записът може да бъде предоставен на служители и представители на Microsoft.

Освен както е изрично предвидено в управляващото споразумение, нямате право да променяте, копирате, разпространявате, предавате, показвате, изпълнявате, възпроизвеждате, публикувате, лицензирате, създавате производни произведения от, прехвърляте или продавате каквато и да е информация от записаното събитие.

Доставките на услуги могат да бъдат разумно споделяни в рамките на Вашата организация при спазване на условията, уреждащи доставките на услуги, и не са предназначени да заменят Вашите собствени организационни програми за обучение. Вие сами ще преценявате дали да използвате Доставките на услуги и ще носите отговорност за спазването на всички закони, регулаторни разпоредби или стандарти. Вие поемате всички рискове, свързани с изпълнението или възпроизвеждането на Доставките на услуги, включително задължения за поверителност, изваждане на информация от контекста или ненавременен споделяне на информацията. Доставките на услуги се представят „във вида, в който са“, и „с всички недостатъци“ към момента на доставката, като Microsoft не предоставя никакви гаранции, изрични или подразбиращи се.“

- **Допълнителни предварителни условия и предположения:** Възможно е да бъдат установени в съответните Приложения.

2.8 Вашите отговорности

Вашите отговорности:

В допълнение към отговорностите, изложени във всички съответни приложения, Вие имате следните отговорности. Неспазването им може да доведе до забавяне на услугата:

- **Администратор за услугите по поддръжка:** Вие ще определите администратор за услугите по поддръжка, който ще ръководи Вашия екип и ще управлява всички дейности, свързани с поддръжката, включително вътрешните процеси за подаването на инциденти, свързани с поддръжката, към нас.
- **Услуги за поддръжка за много държави:** Ако закупите Услуги за поддръжка за много държави, Вие ще определите администратор за услугите по поддръжка за Местоположението за поддръжка на Хоста. Това лице ще ръководи Вашия местен екип и ще управлява всички местни дейности, свързани с поддръжката, включително вътрешните процеси за подаване на инциденти, свързани с поддръжката, към нас. Може да се наложи също така да определите администратор на услугите по поддръжката в други Местоположения за поддръжка.
- **Лица за контакт за реактивна поддръжка:** Според нуждата можете да определите лица за контакт за реактивна поддръжка, които ще създадат заявления за поддръжка чрез уеб страницата за поддръжка на Microsoft или по телефона. Администраторите на облака на Вашите базирани в облак услуги също могат да подават заявление за поддръжка на облака чрез съответните портали за поддръжка.
- **Заявка за поддръжка за онлайн услуги:** Администраторите на облака трябва да подадат заявка за поддръжка за онлайн услуги чрез приложимия онлайн портал за поддръжка на услуга.
- **Подаване на заявка за обслужване:** Когато подавате заявка за обслужване, лицата за контакт за реактивна поддръжка трябва да имат базово разбиране за проблема и способност да го възпроизведат. Това ще помогне на Microsoft при диагностиката и приоритизирането на проблема. Лицата за контакт трябва да познават поддържаните продукти на Microsoft и Вашата среда на Microsoft, за да помогнат при разрешаването на системните проблеми и да съдействат на Microsoft при анализирането и разрешаването на заявките за обслужване.
- **Установяване и разрешаване на проблеми:** При подаване на заявка за обслужване може да е необходимо Вашите лица за контакт за реактивна поддръжка да изпълнят дейностите 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 или модифициране на процеси.
- **Планиране на обслужването:** Вие приемате да ни сътрудничите за изготвянето на план за използване на услугите въз основа на услугите, които сте закупили.
- **Актуализации на лица за контакт:** Вие се съгласявате да ни информирате за всички промени в отредените лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
- **Управление на данните:** Вие носите отговорност за архивирането на данните си, както и за възстановяването на загубени или променени файлове, дължащи се на катастрофални повреди. Също така трябва да внедрите необходимите процедури за гарантиране на целостта и сигурността на своите софтуер и данни.
- **Отзиви:** Съгласявате се, когато е възможно, да отговоряте на проучванията за удовлетвореността на клиентите, които периодично предоставяме по отношение на услугите.
- **Разходи:** Вие отговоряте за покриването на пътните разходи и разходите, направени от Вашите служители или контрагенти.
- **Допълнителни отговорности:** Инженерът, който Ви предоставя услуги, може да помоли да изпълните други отговорности, специфични за услугата, която сте закупили.

- **Услуги в облака:** Когато използвате услуги в облака като част от тази поддръжка, трябва да закупите или да имате съществуващ абонамент или план за данни за приложимите онлайн услуги.
- **Заявки за Проактивни услуги:** Вие подавате заявки за Проактивни услуги и подобрени 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.
- **Достъп:** Вие се съгласявате да предоставите на нашия местен екип за предоставяне на услуги съответен достъп до телефон и високоскоростен интернет, както и достъп до вътрешните си системи и диагностични инструменти, както е приложимо.

Приложение А: Таблици с типовете спешност

В това приложение се съдържа поредица от таблици, които осигуряват визуално представяне на типовете и нивата на спешност на инцидентите. Имайте предвид, че таблиците са допълнителни и имат за цел да осигурят допълнителна представа за нивата на спешност на инцидентите. Те трябва да се използват заедно с основния текст за цялостно разбиране на темата.

Реактивна поддръжка – Типове спешност на инцидентите

За поддръжка при разрешаване на проблеми вижте ситуацияите на спешност в таблицата по-долу:

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>Контрол на критична ситуация²</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>

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<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 часа⁴</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на два часа или по-малко</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</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 часа⁴</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 StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management.

² Инженерите 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 осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

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

Критични бизнес услуги за платформата Azure и Критични бизнес услуги за Azure Platform Plus – Типове спешност на инцидентите

За поддръжка за разрешаване на проблеми вижте ситуациите на спешност в таблицата по-долу:

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 по телефон в рамките на 15 минути или по-малко</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p> <p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft</p> <p>Автоматично задаване на мениджър за критични ситуации²</p>	<p>Подаване по телефон или в уеб</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>Бърза ескалация в рамките на Microsoft до екипите, свързани с дейности по облачни услуги</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	

¹ Може да е необходимо Microsoft да върне на по-ниска версия от 24x7, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или реакции, за да помогнете на Microsoft в непрестанните усилия за разрешаване на проблема

² Инженерите за Подобро управление на инциденти съдействат за бързото разрешаване на проблемите чрез ангажимент, ескалиране, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

Критични бизнес услуги за Azure Events – Типове спешност на инцидентите

За услугите в облака на Azure заявките 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 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.

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

Критични бизнес услуги за Microsoft Security Cloud – Типове спешност на инцидентите

За поддръжка за разрешаване на проблеми вижте ситуациите на спешност в таблицата по-долу:

Критични бизнес услуги за for Microsoft Security Cloud – 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>Първоначално време за реакция в рамките на 15 минути или по-малко</p> <p>Усъвършенствани инженери по сигурността на отдела за поддръжка на клиенти (CSS)</p> <p>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата¹</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата¹</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>Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути</p>	<p>Правомощия за ангажиране на инженерите по сигурността при необходимост</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Подаване по телефон или в уеб</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата¹</p> <p>Бърз достъп и реакция</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>

¹ Може да върнем на по-стара версия от денонощната, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или реакции, за да ни помогнете в непрестанните ни усилия за разрешаване на проблема. Услугите по поддръжка за разрешаване на проблеми са достъпни само на английски език.

Бърза реакция – Типове спешност на инцидентите

За поддръжка за разрешаване на проблеми вижте ситуациите на спешност в таблицата по-долу:

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. Пълна загуба на критично приложение или решение</p>	<p>Първи отговор по телефон в рамките на 15 минути или по-малко</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</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
<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>Достъп до опитни специалисти на Microsoft²</p> <p>Бърза ескалация в рамките на Microsoft до екипите, свързани с дейности по облачни услуги</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</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>		

¹ Може да е необходимо Microsoft да върне на по-ниска версия от 24x7, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или реакции, за да помогнете на Microsoft в непрестанните усилия за разрешаване на проблема

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

Унифицирана подобрена реакция – Типове спешност на инцидентите

За поддръжка при разрешаване на проблеми вижте ситуациите на спешност в таблицата по-долу:

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>Нужно е да се обърне внимание в рамките на 30 минути</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>Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата³</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>

¹ Посоченото време на реакция за клиентските компоненти на Azure не обхваща US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

² Инженерите за Подобрено управление на инциденти съдействат за бързото разрешаване на проблемите чрез ангажимент, ескалиране, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

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

Приложение Б: Услуги за управление на успеха

В това приложение се съдържа поредица от таблици, които осигуряват визуално представяне на стълбовете, дейностите и резултатите от Услугите за управление на успеха.

Услуги за управление на успеха

- Услугите за управление на успеха са включени във Вашето споразумение, освен ако тук или във Вашата Работна поръчка не е упоменато друго.
- Услугите за управление на успеха се предоставят дигитално и или от мениджъри на акаунт за успех на клиента.
- Тези ресурси могат да се използват дистанционно или на място на Вашето местоположение и ще работят ръка за ръка с Вас за изпълнението на следните дейности:

Стълбове	Дейности	Описание на дейностите
<p>Изправност на решението: Целта е да Ви помогнем да извлечете максимума от Вашите инвестиции в облак на Microsoft, като гарантираме, че те са изправни, оптимизирани и устойчиви. Чрез Управлението на клиентската програма за изправност ние работим с Вас, за да планираме и изпълняваме действия и препоръки, които ще подобрят работното състояние на Вашите решения в облак на Microsoft. Използваме нашия опит в Управлението на проблеми, за да Ви помогнем да идентифицирате и разрешите повтарящи се проблеми, които засягат производителността и надеждността на облака. Ние също така Ви помагаме с готовността при бедствия, като провеждаме редовни дейности, за да Ви помогнем да се подготвите за големи инциденти и спирация, които биха могли да прекъснат бизнес операциите Ви.</p> <p>Освен това предлагаме да ни ангажирате в прегледа на Устойчивостта и сигурността, за да Ви помогнем да идентифицирате и да използвате възможностите за подобряване на устойчивостта и сигурността на Вашите критични бизнес функции, които разчитат на облака.</p>	Управление на клиентската програма за изправност	Подобрейте и ускорете изправността на клиентите, като се фокусирате върху опростяването и оперативните постижения.
	Управление на проблеми	Идентифицирайте и реагирайте на критични проблеми, създавайте и/или генерирайте заключения, препоръчвайте подходящо коригиране
	Проактивна устойчивост	Подобрейте устойчивостта, изразяваща се в способността на системата да устоява на неизправности и да се възстановява бързо, свеждайки до минимум въздействието върху клиентите и бизнес резултатите
	Проактивна сигурност	Подобрейте сигурността и съответствието чрез внедряване на решения за сигурността на Microsoft.
	Готовност при бедствия	Гарантиране на готовността на клиентите при криза и организиране на екипа на Microsoft
<p>Приемане и планиране: Ние Ви помагаме да организирате и съгласувате правилните ресурси при планирането и внедряването на облачни технологии, които трансформират Вашата организация. Ние предоставяме услуги за управление на програма за успех, които Ви помагат да постигнете Вашите технологични и бизнес цели. Ние Ви помагаме да ускорите внедряването, приемането и реализирането на стойността на технологиите в облака на Microsoft. Също така Ви помагаме да подобрите здравето на</p>	Управление на програмата за успех	Управление на взаимоотношенията и непрекъснато оркестриране на текущото планиране на акаунта, приваждане в съответствие и валидиране на резултатите/стойността на клиента, както е установено в плановете за успех на клиента.
	Оптимизация на технологиите	Увеличете максимално инвестициите на клиентите чрез оптимизация на облака

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Вашите инвестиции в облака на Microsoft чрез услуги за управление на клиентската програма за изправност. Помагаме Ви да идентифицирате възможности за намаляване на Вашите разходи за облак и софтуер чрез услуги за технологична оптимизация.</p>	Актуализации на технологиите и сигурността	Инвестициите в облака и инфраструктурата се актуализират постоянно до последните издадени актуализации
<p>Информираме Ви за важни актуализации на продукти, сигурност, услуги и функции чрез актуализации на технологиите и сигурността. Напътстваме Ви и Ви помагаме да разрешите проблемите с технологиите в края на жизнения цикъл чрез услуги за управление на жизнения цикъл.</p>	Услуги за управление на жизнения цикъл	Уверете се, че клиентите разполагат с актуален план за управление на жизнения цикъл
<p>Партньорство с ръководството: Ние работим с Вас като партньори, споделяйки отговорността и ползите от Вашите инвестиции в Microsoft. Ние изграждаме силни връзки между Вашите и нашите ръководители, за да можем да разберем Вашите цели и да подкрепим програмите Ви за успех. Предлагаме услуги, които Ви помагат да планирате и постигате конкретни резултати с помощта на технологиите в облака на Microsoft. Помагаме Ви да започнете да работите по-бързо, да се възползвате максимално от своите решения в облака и да постигнете повече стойност от Microsoft.</p>	Управление на взаимоотношенията с клиентите	Плавно успешно взаимоотношение между клиента и Microsoft

© 2025 Microsoft Corporation. Всички права запазени. Използването или разпространението на настоящите материали без изрично упълномощаване от Microsoft Corp. е строго забранено.

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.