

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

Септември
2024 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	16
2.5	Подобрени решения	25
2.6	Поддръжка за много държави	32
	Преглед на услуги за поддръжка за много държави	32
	Начин на закупуване	32
	Допълнителни условия и изисквания за поддръжка за много държави	33
2.7	Допълнителни правила и условия	34
	Приложение А: Таблици с типовете спешност	38
	Приложение Б: Услуги за управление на успеха	45

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 „+“.
Поддръжка за много държави	Поддръжката за много държави Ви осигурява поддръжка на много Местоположения за поддръжка, както е описано във Вашата Работна поръчка (или Работни поръчки). Обединената корпоративна поддръжка може да включва поддръжка за много държави, според нуждата и ако е посочено във Вашата Работна поръчка. Вижте раздел 2.5 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 	+

Типове услуги за планиране	План
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: 	+

Типове услуги за поддръжка	План
<p>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.</p>	
<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 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 дизайн 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 свързани препоръчителни практики на Microsoft при изпълнението на програмата им за усвояване. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Услуги, фокусирани върху разработката: Ние предлагаме услуги, които помагат на персонала Ви при изграждането, внедряването и поддръжката на приложения, изградени с технологиите на Microsoft. Тези услуги включват: <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 подобрение 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. 	+

Типове на услуги за оптимизиране	План
<ul style="list-style-type: none"> Управление на ИТ услуги: 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. 	+
<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: 	+

Типове образователни услуги	План
<p>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.</p>	
<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 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 ниво са 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). 	+

✓ – 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 	+

Типове допълнителни проактивни услуги	План
<p>са описани по друг начин в този документ. Тези ангажименти включват поддръжка, оптимизация и обучителни услуги.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>• Съветник по технологиите за поддръжка:</p> <p>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.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> <p>• Отредена инженерна поддръжка (DE):</p> <p>Тези подбрани 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 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. 	+

+ – *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. 	✓
<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 функционалност, която не работи, както е предвидено за продукти на Microsoft. 	✓

Типове реактивни услуги	План
<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> <p>Вижте таблиците за Реакция при инциденти по-горе за повече информация относно нивата на спешност на инцидентите. За инциденти със Спешност Б и</p> 	<p>✓</p>

Типове реактивни услуги	План
<p>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 дигитално и или от мениджъри на акаунт за успех на клиента. Тези ресурси могат да се използват дистанционно или на място. 	✓

Услуги за управление на успеха	План
<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
<p>• Критични бизнес услуги за платформата Azure и Критични бизнес услуги за платформата Azure Plus (познати по-рано като „Azure Engineering Direct“ (AED):</p> <p>Общ преглед и обхват на покритието</p> <p>Критичните бизнес услуги за платформата Azure (наричани по-долу „MCSAP“) и Критичните бизнес услуги за платформата Azure Plus (наричани по-долу „MCSAP Plus“) 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 MCSAP и MCSAP Plus е да ускори времето за получаване на стойност на клиентите за регистрирани услуги на Azure чрез присъствието на MCSAP в основната инженерна организация, добри технически умения, задълбочени знания за клиента и способност за ангажиране на основната инженерна организация на Azure. Това позволява на MCSAP и MCSAP Plus 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: i) съгласно лицензионните записвания и споразумения, както е посочено в Приложение А; и ii) 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 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</p>	<p>+</p>

Услуга	План
<p>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 MCSAP и MCSAP Plus“ и „Функции на MCSAP Plus“, определени по-долу като „Клиенти на MCSAP Plus“. Всички останали клиенти имат право само на функциите, изброени в Раздел „Функции, осигурени за всички клиенти на MCSAP и MCSAP Plus“.</p> <p>Присъединяване и продукти в обхвата</p> <p>MCSAP 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 MCSAP „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 MCSAP 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> <p>Функции, осигурени за всички клиенти на MCSAP и MCSAP Plus:</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. MCSAP ще защити и улесни належащите нужди на клиентите с продуктов инженеринг, за да се даде приоритет на ремонтите и да се ускори приемането.</p>	

Услуга	План
<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 MCSAP 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 MCSAP, 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 В и С в Azure също се насочват директно към инженерите за поддръжка на MCSAP 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 MCSAP 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 MCSAP 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 MCSAP директно ескалират инцидент към инженерните екипи на MCSAP, тези ресурси ще бъдат на разположение денонощно, за да ускорят времето за смекчаване. MCSAP 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 управление при кризи на клиента. Инженерите за поддръжка на MCSAP могат да ескалират инциденти до MCSAP, които са в обхвата на споразумението за MCSAP.</p> <p><u>Адвокат в Azure Engineering.</u> MCSAP 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>	

Услуга	План
<p><u>Контролирано управление на проблеми.</u> MCSAP 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. MCSAP разширява услугата за Анализ на основната причина (RCA), описана по-горе. Когато бъде изрично поискано преди седем (7) календарни дни от приключването на инцидента, MCSAP 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 MCSAP 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> MCSAP 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 рискова 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> <p><u>Поддръжка за критични проекти на клиента за приемане на Azure.</u> MCSAP 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 MCSAP ще обучава екипите, отговарящи за продукта, за доставка на</p>	

Услуга	План
<p>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 информацията 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 (СХР) координира възможностите за предоставяне на информация. След активирането на услугата MCSAP, екипът на СХР 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 MCSAP Plus: Тези функции са ограничени до Клиенти на MCSAP Plus, 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> MCSAP Plus 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 авторизация) 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 MCSAP Plus по време на включването. MCSAP Plus 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 MCSAP. Клиентът трябва да участва пълноценно в процеса на дефиниране и да предостави всички поискани материали в рамките на първите 30 дни от подписването на 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, MCSAP Plus 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 MCSAP Plus 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, MSAP Plus ще предоставя персонализирани комуникации на предварително идентифицирани контакти с клиенти, за да ги</p>	

Услуга	План
<p>информира за ситуацията и да предостави подробности за това как прекъсването може да им повлияе, когато станат достъпни. По искане на клиента MCSAP Plus 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 подобрено 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 MCSAP и MCSAP Plus 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 MCSAP или MCSAP Plus. <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 ○ Доставката 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 MCSAP и MCSAP Plus не обхваща никакви локални технологии, потребителски устройства, клиентски софтуер на Microsoft или технологии за самоличност и удостоверяване. 	

Услуга	План
<p>Съответствие и обхват на услугите</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Правото на клиента да получи услуга на MCSAP или MCSAP Plus, както е описано, зависи от спазването на условията в Работната поръчка и в това описание на услугите. ○ Услугите на MCSAP и MCSAP Plus 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 работно натоварване на Azure и Критични бизнес услуги за работно натоварване на Azure 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 приложение, 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>	+
<ul style="list-style-type: none"> ● Критични бизнес услуги за събитие на Azure: по-рано известни като „Управление на събитие на Microsoft Azure“ (AEM) <p>Критичните бизнес услуги за събития на Azure (наричани по-долу „Събития на Azure“) предоставят подобрена поддръжка за клиентите по време на техните критични планирани бизнес събития. Събитията на Azure предлагат проактивна и реактивна поддръжка, за да гарантират, че събитието Ви протича гладко.</p> <p>Като част от дейностите преди събитието екипът на Събитията на Azure 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 Събитията на Azure ще оцени клиентското решение по време на периода за оценяване преди събитието и ще съобщи писмено на клиента установените</p>	+

Услуга	План
<p>рискове. По време на периода на обхват на събитието екипът на Събитията на Azure 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 Събитията на Azure 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 Събитията на Azure 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 Критични бизнес услуги за Събитията на Azure, колкото е необходимо, за да се изпълняват последователно и да покриват цялата продължителност на критичното бизнес събитие.</p> <p>Критичните бизнес услуги за Събитията на Azure зависят от наличността на ресурси. Поддръжка на Събитията на Azure ще се предоставя само за такива критични бизнес събития, които са 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. Критичните бизнес услуги за Събитията на Azure 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>Критичните бизнес услуги за Събитията на Azure са налични само за клиенти, които имат решения в Публичен облак Azure. Критичните бизнес услуги за Събитията на Azure не са налични за клиенти, които имат среди на Azure за държавни организации или за суверенен облак. Поддръжката на Критичните бизнес услуги за Събитията на Azure не може да отговаря на никакви</p>	

Услуга	План
<p>специализирани изисквания за ограничен достъп за предоставяне само на граждани на или базирани в държава с поддръжка на граждански алианс. Предоставянето на Критични бизнес услуги за Събития на Azure 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 информация.</p>	
<p>• Критични бизнес услуги за Security Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> Критичните бизнес услуги за Security Plus („MCSfS Plus“) е услуга, предлагана в рамките на Microsoft Unified с разширени възможности и определени екипи за сигурност в рамките на поддръжката и инженеринга. Тази услуга е достъпна за всички клиенти на Microsoft Unified, специално пригодена за организации, използващи портфолиото на Microsoft Security. Обхватът на поддръжка в ключови стълбове на сигурността е разширен, включително Entra, Intune, Purview (DLP и MIP) и Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI и MDO) с планове за включване на много повече продукти за сигурност за в бъдеще. Предложението позволява на клиентите да повдигнат своите най-належащи проблеми с поддръжката директно към инженерните екипи по сигурността с ангажимент да предоставят превъзходни критични бизнес услуги и да подобрят използването на продукти за сигурност от нашите клиенти. <p>Услугата е налична за изброения клиент или клиенти срещу допълнително заплащане и е определена в Приложение, посочено в Работната поръчка на клиента.</p>	+
<p>Отговор на Microsoft за инциденти с киберсигурността (MSCIR):</p> <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>	+

Услуга	План
<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 информацията 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"> <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 желан резултат. Тези предложения включват вградени необходими предварително дефинирани проактивни услуги.</p> <p>Услугите за EDE се фокусират върху следните области:</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

Услуга	План
<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. ○ 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 	

Услуга	План
<p>договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени разумните разходи за пътуване и разноски.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Реактивно подобро проектирано инженерство (REDE):</p> <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. <p>Реактивни услуги</p> <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</p> 	

Услуга	План
<p>това инженерът за REDE може да предостави допълнителни технически ресурси, ако е необходимо.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>• Проактивни услуги</p> <p>Нашите инженери документират и споделят с Вас препоръки за използването на проактивни услуги за поддръжка (напр. прегледи за поддръжка, проверки на 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> <p>• Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения</p> <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> <p>• Вашите задължения</p> <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. 	

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> ○ Действайте като администратор на Вашата среда. ○ Предоставете информация за отстраняване на неизправности при поискване (например регистрационни файлове за отстраняване на грешки и проследяване). 	
<p>• Унифицирана подобрена реакция:</p> <p>Унифицираната подобрена реакция (UER) осигурява ускорена реактивна поддръжка за продуктите на Microsoft и услугите в облак на клиента с по-бързо маршрутизиране за всички критични ситуации (crit sits). Microsoft ще назначи инженери от екипа за Подобрено управление на инциденти, отредени за клиента за подобрено управление на реактивни инциденти. Клиентите могат да закупят Унифицирана подобрена реакция в допълнение към основното си споразумение за Обединена корпоративна поддръжка или да я добавят по което и да е време в срока на действащо основно споразумение за Обединена корпоративна поддръжка.</p> <p>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. Ако клиентът отвори инцидент от степен на Спешност 1 или Спешност А, заявките за поддръжка за разрешаване на проблеми на клиента автоматично ще се пренасочат с подобреното време за реакция, като за управление на инцидента автоматично ще се отреди екип за Подобрено управление на инциденти. Вижте таблицата с типове спешност на инцидентите с Унифицираната подобрена реакция в Приложение А за времето за реакция, изключения на продукти и определенията за спешност.</p> <p>Подобрено управление на инциденти: Услугата Подобрено управление на инциденти се предлага денонощно за заявки за Поддръжка за разрешаване на проблеми 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 ресурсите за техническо разрешаване и отговарят за надзора на всички инциденти за поддръжка при критична ситуация с цел да достигнат навременно разрешаване и високо качество на предоставената поддръжка. С екипа 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 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</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Услуга	План
<p>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>Анализът на основната причина (RCA) е достъпен за определени технологии на Microsoft, но може да доведе до допълнителни разходи. RCA не е включен в Унифицирана подобрена реакция, но може да бъде поискан от членовете на екипа за CSAM или за Подобрено управление на инциденти на клиента по време на инцидента. Член на екипа за Подобрено управление на инциденти ще информира клиента по време на инцидента относно това дали е наличен RCA за засегнатата технология на Microsoft и дали ще бъде начислена допълнителна такса при извършване на RCA. Той ще работи със CSAM на клиента, за да инициират RCA, ако е наличен и е изрично поискан от клиента преди затварянето на инцидента. 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>За да се гарантира, че екипът за Подобрено управление на инциденти на клиента има основно познание за целите 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>Имайте предвид, че тези ресурси ще се използват дистанционно. Услугата за Подобрено управление на инциденти се предоставя на английски, китайски и японски език. В тази оферта не е възможна доставка на услуга за Подобрено управление на инциденти чрез ограничени по регион, изискващи гражданство или разрешени ресурси за доставка.</p> <p>Реактивните услуги за UER помагат за разрешаването на проблеми в средата на Microsoft на клиента 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 в Работната поръчка на клиента не е указано друго. Цялата реактивна поддръжка се предоставя дистанционно.</p> <p>В допълнение към необходимите реактивни услуги определен брой часове за Управление на реактивна поддръжка и Управление на предоставяне на услуги са включени за Вашия екип за Подобрено управление на инциденти и CSAM, които да се използват за доставяне на дейности по присъединяване, срещи на тримесечие с член на екипа за Подобрено управление на инциденти и прегледи след инцидентите от Спешност 1. Допълнителни или по-чести срещи са достъпни при заявка и с предварително споразумение с Microsoft, когато има налични ресурси, ако решите да закупите допълнителни часове извън включените, за да осигурите допълнително Управление на реактивната поддръжка и Управление на доставката на услуги от клиентския екип за Подобрено управление на инциденти и за мениджър на акаунт за успех на клиента.</p>	

Услуга	План
<p>UER трябва да бъде закупен само за хост местоположението в държавата, ако клиентът има Унифицирано споразумение за много държави. Като реактивно Подобрено решение всички услуги за UER могат да бъдат предоставяни дистанционно до местоположения, различни от и включващи Хоста. Включените часове за 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>	
<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, 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</p> 	+1

Услуга	План
<p>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>	
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: 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. 	+

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

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

2.6 Поддръжка за много държави

Преглед на услуги за поддръжка за много държави

Нашата Поддръжка за много държави предлага помощ в различни Местоположения за поддръжка, както е посочено във Вашите съответни Работни поръчки. Ето разбивка на структурата за Поддръжка за много държави:

- Хост:** Това се отнася за Местоположението за поддръжка, което сте регистрирали за Базата за обединена поддръжка чрез Работната си поръчка.
- Надолу по веригата:** Това е Местоположение за поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка, отделно от местоположението Хост, в което имате право да получавате Обединени корпоративни услуги за поддръжка на Microsoft въз основа на закупените от Вас услуги за това местоположение.

Начин на закупуване

В този документ се описват наличните услуги за Поддръжка за много държави. Конкретните услуги и тяхното количество, ако е приложимо, ще бъдат посочени в съответната Работна поръчка от Местоположението за поддръжка.

Услугите, описани тук, могат да бъдат предоставени до определените от Вас местоположения за поддръжка съгласно Работната поръчка на Хоста и ако е приложимо, разпределени от Хоста. Това е част от Вашето споразумение за Обединена корпоративна поддръжка на Microsoft със следните промени:

- **Базов пакет услуги:** Освен ако не е отбелязано друго, Базовият пакет услуги (отбелязани с „✓“) ще бъде достъпен за определените от Вас местоположения за поддръжка или както са разпределени към Местоположението(ята) за поддръжка от Хоста в Работната поръчка на Хоста.
- **Реактивни услуги:** Тези услуги могат да бъдат предоставяни дистанционно до местоположения, включващи или не Хоста.

Наличието на незадължителни услуги (отбелязани с „+“ в Таблиците за поддръжка по-горе) е както следва:

- **Проактивни услуги:**
 - Възможно е да имате право на Проактивни услуги, чието количество ще бъде посочено във Вашата Работна поръчка и ще бъде достъпно в Местоположението(ята) за поддръжка, посочени във Вашата Работна поръчка,
 - Местоположенията на проактивните услуги за данъчни изключения ще бъде идентифицирано в Работната поръчка за това споразумение надолу по веригата.
 - **Съветник по технологиите за поддръжка (STA):** Услугите за STA ще бъдат достъпни в Местоположението(ята) за поддръжка, посочено(и) във Вашата Работна поръчка.
- **Услуги за поддръжка – Анализ на основната причина:** Закупените услуги ще бъдат достъпни за персонала в определено Местоположение(я) за поддръжка.
- **Подобрени решения:** Всички подобрени решения могат да бъдат закупени за използване в Местоположенията за поддръжка на Хоста или Надолу по веригата в зависимост от достъпността. Може да се прилагат други ограничения.
- **Други закупени услуги за поддръжка:** Те ще бъдат достъпни в Местоположението(ята) за поддръжка, посочено(и) във Вашата Работна поръчка.

Допълнителни условия и изисквания за поддръжка за много държави

В допълнение към условията и изискванията, описани в настоящия документ и във Вашата Работна поръчка, доставката на нашите услуги е въз основа на следните предварителни условия и предположения:

- **Дистанционни проактивни услуги:** Можем да позволим на персонала в неотредени местоположения за поддръжка да участва в отдалечени Проактивни услуги, които са закупени за Местоположенията за поддръжка на Хоста или Надолу по веригата и които са посочени в Работната поръчка. Microsoft си запазва правото за позволи такова участие.
- **Обмен на проактивни кредити:** Проактивните кредити могат да се обменят само между Местоположенията за поддръжка на Хоста или Надолу по веригата, посочени във Вашата Работна поръчка, освен както е отбелязано. Всички обменни сделки ще бъдат извършвани въз основа на текущите валути и курсове за проактивни кредити в съответните Местоположения за поддръжка. Текущите цени могат да бъдат осигурени от Вашия представител на Microsoft. Всички обменни сделки, водещи до частични активни кредити, ще бъдат закръглени до най-близката единица. Проактивните кредити не могат да бъдат заменени във или от Държави за изключение.

- **Данъчни задължения:** 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.
- **Промени или обмен на услуги:** За всички промени или обмен на услуги, извършени по време на Работната поръчка, може да е необходимо писмено споразумение.
- **Унифицирана система за фактуриране и Разделено фактуриране:** Тези функции са предназначени да предоставят на нашите клиенти повече гъвкавост, удобство и контрол върху техните трансакции. Нашата Унифицирана система за фактуриране подобрява ефективността и точността на процеса на фактуриране и данъчно облагане. Междувременно 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.

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 предназначения 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 Условието 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 Условието 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:** Вие се съгласявате, че можем да изпратим информация за Вашите потребители на валиден и активен фирмен имейл адрес относно продукти и

функции чрез материали, идентифицирани като актуализации за защита, бюлетини, блогове, брифинги за сигурността, съобщения за услуги и подобна документация. Вашите потребители трябва да имат подходящия механизъм да се откажат от такива комуникации.

- **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 поддръжките 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 отговаряте на проучванията за удовлетвореността на клиентите, които периодично предоставяме по отношение на услугите.
- **Разходи:** Вие отговаряте 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>Работа по отстраняването само в работно време⁴</p>	<p>Заделяне на подходящи ресурси за координиране с усилията на Microsoft</p> <p>Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири работни часа</p> <p>Подаване по телефон или в уеб</p>
<p>Спешност С</p> <p>Минимално въздействие върху бизнеса:</p> <p>В основни линии нормално функциониране с минимални или никакви препятствия на услуги</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири работни 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 платформата Azure 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 услуги в облака</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.

Управление на събития на Azure – Типове спешност на инцидентите

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

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас

<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p> <p>Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение</p> <p>Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно</p> <p>Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути</p>	<p>Първи отговор на обаждане до 15 минути или по-малко и бърза ескалация в рамките на Microsoft²</p> <p>След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация.</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p> <p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта</p> <p>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>	<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>		

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 Security Plus – Типове спешност на инцидентите

Критични бизнес услуги за сигурност – спешност и ситуация нас	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Спешност 1</p> <p>Нефункционираща критична бизнес система:</p>	<p>Първоначално време за реакция в рамките на 15 минути или по-малко</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p>

Изложен на риск бизнес. Пълна загуба на критично приложение или решение. Нужно е да се обърне внимание незабавно	Усъвършенствани инженери по сигурността на отдела за поддръжка на клиенти (CSS) Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата ¹	Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата ¹ Бърз достъп и реакция
Спешност А Влошена критична бизнес система: Значителна загуба или деградация на услуги Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути	Правомощия за ангажиране на инженерите по сигурността при необходимост Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите	Подаване по телефон или в уеб Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата ¹ Бърз достъп и реакция Подаване по телефон или в уеб

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 ситуацията на спешност в таблицата по-долу:

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

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>

Unified Enterprise Support Services Description

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 Подобро 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 при планирането и внедряването на технологии в облака, 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 Вашите инвестиции в облака на Microsoft чрез услуги</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>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>	<p>Актуализации на технологиите и сигурността</p>	<p>Инвестициите в облака и инфраструктурата се актуализират постоянно до последните издадени актуализации</p>
<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>	<p>Услуги за управление на жизнения цикъл</p>	<p>Уверете се, че клиентите разполагат с актуален план за управление на жизнения цикъл</p>
<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>	<p>Управление на взаимоотношенията с клиентите</p>	<p>Плавно успешно взаимоотношение между клиента и Microsoft</p>

© 2024 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.