

Опис на услуги за унифицирана поддршка на претпријатија на Microsoft (USSD)

Јануари 2024
година

Содржина

1	За овој документ	3
2	Услуги за поддршка.....	4
	2.1 Како да купите	4
	2.2 Опис на услугите	5
	Проактивни услуги.....	5
	Услуги за планирање.....	5
	Услуги на повик	11
	Управување со испораката на услугите	14
	2.3 Подобрени услуги и решенија	16
	Подобрен назначен инженеринг	16
	Унифициран подобрен одговор	19
	Брз одговор	22
	Управување со Azure Event.....	23
	Директен пристап до инженерскиот тим на Office 365.....	25
	Поддршка на развивачот	25
	Директен инженеринг GitHub	25
	Поддршка за критични мисии	26
	Директен инженеринг на Azure	26
	Одговор на Microsoft во врска со инцидент со сајбер безбедноста	30
	2.4 Поддршка за повеќе земји	31
	Преглед на услуги за поддршка на повеќе земји	31
	Како да купите.....	31
	Дополнителни правила и услови за поддршка за повеќе земји	32
	2.5 Дополнителни одредби и услови	33
	2.6 Ваши одговорности	35

1 За овој документ

Описот на услугите за унифицирана поддршка на претпријатието Microsoft ви обезбедува информации за услугите за поддршка што се достапни за купување од Microsoft.

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

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

2 Услуги за поддршка

Услугите за унифицирана поддршка на Microsoft (услуги за поддршка) претставуваат сеопфатен комплет на услуги за поддршка на претпријатијата што помага во вашето патување до облакот, подобрување на ИТ решенијата и користењето на технологијата, заради реализација на нови деловни можности, во било која фаза од животниот циклус на ИТ. Услугите за поддршка вклучуваат:

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

2.1 Како да купите

Услугите за поддршка се достапни како Основен пакет, со дополнителни услуги или подобрени услуги и решенија, според постоечкиот договор за Основен пакет, наведен во Работниот налог на услугите за претпријатијата, како што е подолу опишано.

Ставка	Опис
Основен пакет	Комбинација на проактивни, реактивни и услуги за управување на испораката, што ги поддржуваат Microsoft производитите и/или Онлајн услугите коишто се користат во вашата организација. Дел од вашиот Основен пакет вклучува Флекс додаток* кој се користи за додавање на проактивни услуги (обележани со „+“), подобрени услуги и услуги за решенија и/или прилагодени проактивни услуги на вашиот Основен пакет. Во Основниот пакет се вклучени услугите што се претставени со „✓“ во овој дел.
Дополнителни услуги	Дополнителните услуги за поддршка, вклучувајќи Проактивни услуги се достапни да ги додадете во вашиот Основен пакет за времетраењето на вашиот Работен налог и се претставени со „+“ низ овој дел.
Подобрени услуги и решенија	Услугите за поддршка кои покриваат специфичен Microsoft производ или ИТ-систем на клиент, се достапни за додавање во вашиот Основен пакет за поддршка, за времетраењето на вашиот Работен налог и исто така се претставени со „+“ во овој дел.
Поддршка за повеќе земји	Поддршката за повеќе земји нуди поддршка на повеќе локации за поддршка, како што е опишано во вашиот налог за работа (или работни налози).

*Флекс додаток е флексибилен дел од цената на вашиот основен пакет што може да се примени за купување на проактивни услуги, подобрени услуги и решенија, проактивни кредити или прилагодени проактивни услуги за време на купувањето на услугите. Вашиот претставник на Microsoft ќе обезбеди дел од вашата наведена цена за Основниот пакет достапен за употреба како Флекс додаток. Се применуваат следниве услови за доделување на вашиот Флекс додаток:

- За купување на проактивни кредити или прилагодени проактивни услуги може да се применат до 20% или \$50,000, кое е повисоко, од вашиот распределен Флекс додаток.
- Флекс додаток се распределува на годишна основа и сите услуги на кои е применет Флекс додаток мора да се користат во текот на важечкиот годишен мандат.
- Флекс додаток не може да се користи за услуги за управување со испорака на услуги, како што е дефинирано овде.
- Ако нарачавте еден вид на услуга со Флекс додаток и сакате да ја замените со друг вид на услуга, може да примените еквивалентна вредност на алтернативна услуга каде што е достапна и да се согласите со вашиот ресурс за испорака на услуги.
- Целокупниот расположлив Флекс додаток мора да биде распределен според времето на извршување на договорот или во спротивно ќе биде одземен.

2.2 Опис на услугите

Ставките кои се комбинирани за формирање на вашиот пакет за услуги за поддршка, се опишани во овој дел. Исто така се наведени и услугите кои можат да бидат додадени во вашиот Основен пакет или да бидат додадени во текот на времетраењето на договорот.

Проактивни услуги

Проактивните услуги помагаат да се спречат проблемите во околината на вашиот Microsoft и ќе бидат закажани за да помогнат во осигурувањето на достапноста на ресурсите и испораката, во текот на времетраењето на важечкиот Работен налог. Следниве проактивни услуги се достапни како што се идентификувани подолу или според деталите од работниот налог. Испораката на локацијата може да не е достапна за сите услуги и во сите географски региони. Испораката ќе биде далечински освен ако не се направи поинаков писмен договор и за дополнителен надоместок или освен ако не се продава изречно како услуга на локацијата.

Услуги за планирање

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

Видови на услуги за планирање	План
Доказ за концепт	+
Архитектонски услуги	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи

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

Архитектонски услуги: Ангажман, структуриран како серија дискусии предводени од експерт на Microsoft. Нашите експерти ќе работат со клиентите за да ги преведат деловните барања во архитектура на решенија направени по мерка што ќе го забрзаат успехот на распоредувањето. Овие дискусии може да вклучат евалуација на техничките барања, испитување на постојниот дизајн на архитектурата и обезбедување искусни технички увиди во најдобрите практики за архитектура на решенија. Овој процес е наменет да создаде дизајн на техничко решение што се усогласува со дадените цели и задачи и служи како клучен референтен документ за фазата на распоредување на производството.

Услуги за имплементација

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

Видови на услуги за имплементација	План
Услуги за организациска социјализација	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

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

Услуги за одржување

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

Видови на услуги за одржување	План
Проценка по барање	✓
Програма за проценка	+
Офлајн проценка	+
Проактивно набљудување	+
Програми за проактивни операции (POP)	+
Програма за проценка на ризикот и здравјето како услуга (RAP како услуга)	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Проценка по барање: Пристап до самопослужување, онлајн автоматизирана платформа за проценка, која користи анализа на дневници, заради анализа и проценка на имплементацијата на вашата Microsoft технологија. Проценките по барање покриваат ограничени технологии. Користењето на оваа услуга за проценка бара активна Azure услуга со соодветни ограничувања на податоците, за да се овозможи користењето на услугата за проценка по барање. Microsoft може да обезбеди еднократна услуга за да овозможи поставување на услугата. Во врска со Проценката по барање и за дополнителна надокнада, достапни се Microsoft ресурс на самото место (до два дена) или одалечен Microsoft ресурс (до еден ден) за помош при анализирањето на податоците и приоритизирање на препораките за санација, по вашиот договор за услуги. Проценките на самото место можеби нема да бидат достапни во сите географски области.

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

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

Проактивно набљудување: Испорака на алатки за надгледување на техничките операции и препораки за нагудување на процесите за управување со инциденти на серверот. Оваа услуга ви помага во креирањето матрици на инцидентите, во спроведувањето прегледи на главните инциденти и создавањето дизајн за одржлив инженерски тим.

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

Програма за процена на ризик и здравје како услуга (RAP како услуга): Автоматска процена на вашата имплементација на технологијата на Microsoft, со далечински собрани податоци. Собраните податоци се анализираат од страна на Microsoft, за да се создаде извештај со наоди, којшто содржи препораки за санација. Оваа услуга е достапна за испорака на лице место или за достава на далечина.

Услуги за оптимизација

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

Видови на услуги за оптимизација	План
Услуги за усвојување	+
Услуги фокусирани на развој	+
Управување со ИТ-услугите	+
Безбедносни услуги	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Услуги за усвојување: Услугите за поддршка на присвојувањето обезбедуваат пакет услуги што ви помага да ја утврдите способноста на организацијата за модификација, следење и оптимизирање на промените поврзани со купената технологија од Microsoft. Тоа ја вклучува и поддршката во развојот и извршувањето на вашата стратегија на усвојување, околу човечката страна на промените. Корисниците имаат пристап до ресурсите со експертизата, знаењето и поврзаните препорачани практики на Microsoft за поддршка на нивната програма за присвојување.

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

Увид во услугите за програмери: Годишна проценка на вашите практики за развој на апликации, за да им се помогне на клиентите со препорачана практична насока за развој на апликациите и решенијата на Microsoft платформите.

Помош за поддршка при развој: Обезбедува помош во создавањето и развојот на апликациите кои ги интегрираат Microsoft технологиите на Microsoft платформата, особено во развојните алатки и технологии на Microsoft и се продаваат како количество на часови наведени во вашиот Работен налог.

Управување со ИТ услуги: Пакет услуги дизајнирани да ви помогнат при еволуцијата на вашата наследена ИТ-околина со помош на современите пристапи за управување со услугите коишто овозможуваат иновација, флексибилност, квалитет и подобрувања во оперативните трошоци. Современите услуги за управување со ИТ-услугите може да се достават како советодавни сесии или работилници преку далечинска врска или на самото место за да се осигури дека процесите на следење, управувањето со инциденти или канцелариските услуги се оптимизирани за да управуваат со динамиката на услугите во облак кога се преместува некоја апликација или услуга во облак. Управувањето со ИТ-услугите може да биде елемент на прилагодена програма за услуги за поддршка, достапни за дополнителен надомест и можат да се дефинираат како доказ и упатство наведени во вашиот Работен налог.

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

Образовни услуги

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

Видови на образовни услуги	План
Образовни услуги по барање	✓
Веб-сесии	✓
Предавања	+
Работилници	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

⊕ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Образовни услуги по барање: Пристап до колекцијата на онлајн материјали за обука и онлајн лаборатории, од дигиталната платформа на библиотека за работилници, развиена од Microsoft.

Веб-сесии: Пристап до образовните сесии во живо, организирани од Microsoft, достапни за широк избор на поддршка и прашања од областа на Microsoft технологија, кои далечински онлајн се испорачуваат.

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

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

Дополнителни проактивни услуги

Дополнителни типови на проактивни услуги	План
Прилагодени проактивни услуги (услуги на одржување, оптимизација и образование)	+
Советник за технологија за поддршка	+
Назначен инженеринг	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Приспособени проактивни услуги: Обем на ангажман со ресурсите на Microsoft, за да се испорачаат услуги во насока кон клиентот, лично или онлајн, кои не се поинаку опишани во овој документ. Овие ангажмани ги вклучуваат и видовите услуги за одржување, оптимизација и образование.

Советник за технологија за поддршка (STA): Приспособена услуга која обезбедува технолошка проценка со која се поддржуваат деловните цели на клиентот вклучувајќи, но не ограничувајќи се на организација на обемот на работа, усвојување или поддржливост, обезбедена од ресурс на Microsoft. Оваа услуга може да вклучува план и технички насоки создадени според средината на клиентот и деловните цели.

Назначен инженеринг (DE): Одбрани решенија водени од резултати, засновани на препорачаните практики и принципи на Microsoft коишто ја максимизираат вредноста на вашата инвестиција во технологија на Microsoft. Водечки технички експерт тесно ќе соработува со вашиот тим во текот на целиот ангажман и ќе користи други експерти на Microsoft, доколку е потребно, за да обезбеди техничко водство, по мерка на вашата средина, за да помогне во распоредувањето и/или оптимизацијата на вашите решенија за Microsoft. Овие ангажмани содржат вградени, однапред дефинирани проактивни услуги кои таргетираат специфични резултати, вклучувајќи услуги кои опфаќаат од проценка и планирање, преку надградба и дизајн, до конфигурација и имплементација.

Предуслови и ограничувања специфични за услугата

- Морате да имате тековен договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft за да ги поддржите вашите услуги DE. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за Унифицирана поддршка на Microsoft, вашата услуга DE ќе биде прекината на истиот датум.
- Услугите DE се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30 часот, локално стандардно време, без празници и викенди).
- Услугите DE поддржуваат конкретни производи и технологии на Microsoft коишто сте ги избрале и сте ги навеле во работниот налог.
- Услугите DE се испорачуваат за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка идентификувана во вашиот работен налог.
- Услугите DE се испорачуваат далечински освен ако однапред не се направи поинаков писмен договор. Онаму каде онлајн посетите се меѓусебно

договорени и не се врз основа на претходно плаќање, ќе ви наплатиме за разумните трошоци за патување и живот.

Друг проактивен	План
Проактивни кредити	+

Проактивни кредити: Вредноста на заменливи услуги претставени во кредити, во вашиот Работен налог. Проактивните кредити тогаш можат да се заменат, или да се применат кај една или повеќе дефинирани дополнителни услуги, како што е опишано во овој документ и по тековните стапки обезбедени од страна на вашиот претставник за Microsoft услуги. Откако ќе ја изберете достапната дополнителна услуга, ќе ви ја одземеме вредноста за таа услуга од вашето кредитно салдо, заокружувајќи ја на најблиската единица.

Услуги на повик

Услугите на повик помагаат во решавањето на проблемите во вашата Microsoft средина и вообичаено се конзумираат на повик. Следните услуги на повик се вклучени по потреба за тековно поддржаните производи и онлајн услуги на Microsoft, освен ако не е поинаку наведено во вашиот Работен налог. Сета реактивна поддршка се испорачува далечински.

Видови на реактивни услуги	
Советодавна поддршка	✓
Поддршка за разрешување проблеми	✓
Управување со реактивна поддршка	✓
Анализа на главната причина	+
Додаток за управување со реактивна поддршка	+

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

⊕ - Дополнителна услуга која може да се купи.

Советодавна поддршка: Телефонска поддршка на краток рок (ограничена на шест часа или помалку) и непланирани прашања за ИТ-професионалци. Советодавната поддршка може да вклучува совети, упатства и пренос на знаење, наменети да ви помогнат во распоредувањето и примената на Microsoft технологиите, на начини кои ги избегнуваат вообичаените проблеми во поддршката и кои можат да ја намалат веројатноста за прекини во системот. Архитектурата, развојот на решенијата и сценаријата на прилагодување се надвор од опсегот на овие Советодавни услуги.

Поддршка за разрешување проблеми: Оваа помош за проблеми со специфични симптоми кои се јавуваат при користењето на Microsoft производи вклучува решавање на специфичен проблем, порака за грешка или функционалност, што не работи како што е наменето за Microsoft производи. Инцидентите можат да се иницираат преку телефон или преку интернет. Услугите за поддршка за услугите и производите, кои не се покриени со

важечкиот порталот за поддршка на онлајн услугите, се управуваат од онлајн порталот на Услугите на Microsoft.

Дефинициите за сериозноста и првичните проценети одговори на Microsoft се детално опишани во долуневедените табели за одговор на инциденти. Терминот „Одговор на прв повик“ е дефиниран како првичен неавтоматски контакт преку телефон или е-пошта.

На ваше барање можеме да соработуваме со добавувачи на технологија од трети страни, за да помогнеме во решавањето на сложените проблеми околу интероперативноста на повеќе производители на производи, меѓутоа, третата страна ја сноси одговорноста за поддршка на својот производ.

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

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
Сериозност 1	Азурни компоненти ¹ - Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку	Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање
Пад на критичен деловен систем:	Сите други производи и услуги - Одговор на првиот повик за еден час или помалку	Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7 ³
Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение.	Назначен е ресурс ² за критичната ситуација	Брз пристап и одговор
Потребно е внимание веднаш	Континуиран ангажман 24/7 ³ Брзо кревање на итноста во Microsoft кај тимови на производот	Се поднесува по телефон или преку веб-страница
	Известување до нашите високи раководни лица, по потреба	
Сериозност А	Прв одговор на повикот по еден час или пократко	Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7 ³
Деградиран критички деловен систем:	Надзор на критична ситуација ²	Брз пристап и одговор
Значителна загуба или деградација на услугите	Континуирано ангажман 24/7 ²	Се поднесува по телефон или преку веб-страница
Потребно е внимание во рок од еден час		

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност В</p> <p>Умерено влијание врз работата:</p> <p>Умерена загуба или деградација на услугите, но работата може разумно да продолжи во ограничени услови</p> <p>Потребно е внимание во рок од два работни часа⁴</p>	<p>Прв одговор на повикот по два часа или пократко</p> <p>Труд само во текот на работното време⁴</p>	<p>Доделување соодветни ресурси за да се порамни со напорот на Microsoft</p> <p>Пристап и одговор од овластеното лице за контрола на промената во рок од четири работни часа</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>
<p>Сериозност С</p> <p>Помало влијание врз бизнисот:</p> <p>Значително функционирање со помали или без пречки во услугите</p> <p>Потребно е внимание во рок од четири работни часа⁴</p>	<p>Прв одговор на повикот по четири часа или пократко</p> <p>Труд само во текот на работното време⁴</p>	<p>Прецизни информации за контактот на сопственикот каде се појавил случајот</p> <p>Реакција во рок од 24 часа</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>

¹ Наведеното време на одговор за вашите компоненти на Azure не ги опфаќа Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или управување со наплатата и претплатата.

² Ресурсите за критична состојба помагаат во брзото решавање на проблемите преку ангажирање на случаи, ескалација, наоѓање ресурси и координација.

³ Ќе го намалиме нивото на сериозност ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе ни овозможат да продолжиме со вложување труд за да го разрешиме проблемот.

⁴ Работното време вообичаено се дефинира како од 09:00 до 17:30 часот по локално стандардно време, со исклучок на празници и викенди. Работното време може малку да се разликува во вашата држава.

Управување со реактивна поддршка: Управувањето со реактивна поддршка обезбедува надзор над инцидентите за поддршка за да се доведе навремено решавање и висок квалитет на испорака на поддршката. Управувањето со испораката на услуги ќе се искористи за управување со реактивната поддршка на сите барања за поддршка.

Според табелите за одговор на инцидентот погоре, за инциденти со сериозност В и С, услугата е достапна по барање на клиентот за време на работното време до ресурсот на Microsoft, кој исто така може да обезбеди ажурирања на ескалацијата кога ќе се побара. За инциденти со сериозност 1 и А, се започнува и автоматски се извршува подобрен процес на ескалација. Потоа назначениот Управувач на Microsoft одговорен за обезбедување на континуиран технички напредок на ова прашање и обезбедување на ажурирани статуси и акционен план.

За продолжено покривање за неработни часови, можете да купите дополнителни часови за управување со реактивна поддршка.

Анализа на главната причина: Кога експлицитно ќе се побара пред затворањето на инцидент, ќе извршине структурирана анализа на потенцијалните причини на еден инцидент или на серија поврзани проблеми. Вие ќе бидете одговорни за работата со тимот на Microsoft за обезбедување на материјали, како што се датотеките на дневниците за најава, трагите од мрежата или други дијагностички резултати. Анализата на главната причина е достапна само за одредени Microsoft технологии и може да предизвика дополнителни трошоци.

Додаток за управување со реактивна поддршка: Може да изберете да купите дополнителни часови за да обезбедите управување со реактивна поддршка. Овие ресурси ќе работат далечински и ќе ја даваат услугата за време на работното време во временската зона за која е договорено во писмена форма. Оваа услуга се доставува на англиски јазик и, доколку е достапна, може да се обезбеди на вашиот говорен јазик. Оваа услуга зависи од достапноста на ресурсите на Microsoft.

Управување со испораката на услугите

Управувањето со испораката на услугите (SDM) е вклучено во вашите услуги за поддршка, освен ако не е тука поинаку наведено или во вашиот Работен налог. Дополнителните услуги за управување со испораката може да се додадат кога ќе се купат дополнителните услуги или подобрените услуги и решенија.

SDM услугите се обезбедуваат дигитално и од назначен менаџер на сметка за успех на клиентите. Овој именуван ресурс може да работи или од далечина, или на самото место, на вашата локација.

Опсег на управување со доставата на услугите

Достапни се следниве SDM услуги:

Видови на управување со испораката на услуги	План
Овозможување на организација на клиент	✓
Упатство за ажурирање на Microsoft производи, услуги и безбедност	✓
Развој и управување на програма	✓
Вклучување на унифицирана поддршка на претпријатијата	✓
Програма за успех на облак	+
Застапник за програмери на архитектонско решение за облак	✓ ¹
Извршно управување на односи	✓
Додаток на управувањето со испораката на услуги	+

Видови на управување со испорака на услуги	План
Управување со испораката на услугите на самото место	+

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

✓¹ – Дополнителни услуги што можат да бидат обезбедени од Microsoft.

Овозможување на организација на клиент: Упатства и информации обезбедени за вашиот именуван Администратор за услуги за поддршка за тоа како да се управува со користењето на вашите услуги за Унифицирана поддршка и да ве подготват да користите дигитални и реактивни услуги за Унифицирана поддршка.

Упатство за ажурирање на Microsoft производи, услуги и безбедност: Информации споделени со вас за важни претстојни функции и промени на производот и услугата, како и безбедносни билтени за технологии на Microsoft.

Развој и управување на програма: Активности наменети за планирање, предлагање и управување со услугите на вашата програма за поддршка, преку вашата организација, за да ви помогнат да остварите поголема вредност од вашите инвестиции во технологијата и услугите на Microsoft. Microsoft може да препорача различни услуги наменети да Ви помогнат да ги постигнете клучните деловни и технолошки резултати, користејќи ги можностите кои се вклучени во вашата поддршка за базниот пакет, како и дополнителни услуги што може да ги купите.

Вклучување на Унифицирана поддршка: Активности за поддршка на вашето иницирање во Унифицирана поддршка, вклучувајќи воведување и промоција на можности за самопослужување на онлајн порталот за поддршка, со цел да се обезбеди навремено користење на Вашите услуги за Унифицирана поддршка.

Програма за успех на облак: Услуги за планирање и испорака вклучени за да ви помогнат да постигнете конкретни резултати од облак, овозможувајќи Ви да ја забрзате имплементацијата, усвојувањето и реализираната вредност на технологиите на облак на Microsoft.

Застапник за програмери на архитектонско решение за облак: Ресурс за поддршка фокусиран на развој на Microsoft кој ќе дава стратешки совети и насоки за забрзување на иновациите и ефикасност на погонот во текот на целиот животен век за развој на софтвер. Овие ограничени ресурси може да ги додели Microsoft како што дозволуваат условите.

Извршно управување на односи: Група на активности за да се обезбеди дека тимот за поддршка на Microsoft е усогласен со стратешките приоритети на Вашата организација и ангажиран со клучните деловни и технолошки носители на одлуки.

Додаток на управувањето со испораката на услуги: Можете да изберете да купите дополнителни приспособени ресурси на SDM за да обезбедите услуги за управување со испораката на услуги како дел од однапред утврдениот опсег на работа, кои не се експлицитно детално опишани во овој документ. Оваа услуга исто така зависи од достапноста на ресурсите на Microsoft. Овие ресурси ќе работат или од далеку, или на самото место, на вашата локација. Ако се испорачува на локацијата, важат долунаведените ограничувања.

Управување со испораката на услугите на локацијата: Може да побарате посети на лице место од вашиот управник на сметката за успех на клиентот, за што може да биде дополнително наплатено по посета. Оваа услуга е предмет на достапност до Microsoft ресурсите.

2.3 Подобрени услуги и решенија

Како дополнување на услугите обезбедени како дел од Основниот пакет или како дополнителни услуги, можат да се купат следните опционални подобрени услуги и решенија. Подобрените услуги и решенија се достапни за дополнителна цена и можат да се дефинираат во Спогодбата наведена во вашиот Работен налог.

Услуга	План
Подобрен назначен инженеринг	+
Унифициран подобрен одговор	+
Брз одговор	+
Управување со Azure Event	+
Директен инженеринг O365	+
Поддршка на развивачот	+ ¹
Директен инженеринг GitHub	+
Поддршка за критични мисии	+
Директен инженеринг на Azure	+
Одговор на Microsoft во врска со инцидент со сајбер безбедноста	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

+¹ - Дополнителна услуга која може да се купи до ограничен максимален квалитет.

Подобрен назначен инженеринг

Подобрен назначен инженеринг (EDE): Приспособена услуга што испорачува темелен и тековен технички ангажман за клиентите со сложени сценарија. Оваа понуда е осмислена да одговара на потребите и резултатите на клиентите со обезбедување назначен инженер кој ќе изгради темелно познавање за околината или решенијата на клиентот и ќе ги поддржи деловните цели на клиентите, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, оптимизација на обемот на работа, усвојување или можност

за поддршка. Услугите EDE може да се купат како однапред дефинирани понуди или како блок приспособени часови коишто може да се користат за испорачување осмислени проактивни услуги.

Кога ќе се купат во вид на часови, часовите на услугата EDE потоа се намалуваат од вашите вкупни купени часови со нивното користење и испорачување.

Претходно дефинираните понуди за EDE се приспособени на вашата средина и ви помагаат да го постигнете посакуваниот резултат. Овие понуди вклучуваат потребни вградени претходно дефинирани проактивни услуги.

Областите на кои се фокусираат услугите на EDE се:

- Да помогнат во одржувањето темелно познавање на вашите тековни и идни деловни побарувања и конфигурација на вашата средина на информатичката технологија, заради оптимизирање на изведбата.
- Да ги документираат препораките за користење на услугите за поддршка поврзани со испораката (на пр. прегледи на поддршката, здравствени проверки, работилници и програми за проценка на ризикот)
- Помош да се направи вашето распоредување и активностите за операциите согласни на вашата планирана и тековна имплементација на технологиите на Microsoft.
- Подобрете ги техничките и оперативните вештини на вашиот ИТ-персонал.
- Развивајте и имплементирајте стратегии што ќе помогнат да се спречат идни инциденти и да се зголеми достапноста на системот за технологиите на Microsoft што ги покривате.
- Да помогнат при определување на главната причина за инцидентите што се повторуваат и да обезбедат препораки за спречување понатамошни нарушувања на назначените технологии на Microsoft

Без разлика како е купен EDE, ресурсите ќе се распределат, ќе им се додели приоритет и ќе се назначат согласно договорот од двете страни за време на состанокот за започнување на ангажманот и ќе се документираат како дел од вашиот план за испорака на услуги. Клиентот во повеќе земји мора да го додели EDE на локација на склучување договор пред планирање на испораката на услугата.

Предуслови и ограничувања специфични за услугата

- Морате да имате тековен договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft за да ги поддржите вашите услуги EDE. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft, вашата услуга EDE ќе биде прекината на истиот датум.
- Услугите EDE се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30 часот, локално стандардно време, без празници и викенди).
- Услугите EDE поддржуваат конкретни производи и технологии на Microsoft коишто сте ги избрале и сте ги навеле во работниот налог.
- Услугите EDE се испорачуваат за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка идентификувана во вашиот работен налог.
- Услугите EDE се испорачуваат далечински освен ако однапред не се направи поинаков писмен договор. Онаму каде онлајн посетите се меѓусебно договорени и не се врз

основа на претходно плаќање, ќе ви наплатиме за разумните трошоци за патување и живот.

Реактивен подобрен назначен инженеринг (REDE): Длабок и тековен технички ангажман фокусиран на забрзано решавање на инциденти со реактивна поддршка, усогласени со конкретни производи на Microsoft и онлајн услугите коишто сте ги избрале и именувале во вашиот работен налог. Услугите REDE ќе бидат обезбедени од назначен инженер кој ќе изгради темелно познавање за вашата употреба на производите на Microsoft и онлајн услугите во вашата околина. Часовите на услугата REDE се одземаат од вкупно купените часови како што се користат и испорачуваат.

Областите на кои се фокусираат услугите на REDE се:

- Спроведување првичен состанок за да разговарате за приоритетите и препораките. Резултатите од овој состанок ќе бидат документирани во вашиот план за достава на услуги.
- Учество во решавањето на инцидентите за поддршка од Сериозност 1 и Сериозност А.
- На ваше барање, учествувајте во решавањето на други инциденти за поддршка со сериозност.
- Работете во соработка со вашите ресурси за управување со испорака на услуги и управување со реактивна поддршка, како и со сите други ресурси на Microsoft вклучени во вашите активности за инциденти за поддршка, за да се олесни ефикасното и ефективно разрешување инциденти со реактивна поддршка и планирање за идна превенција на инциденти.
- **Услуги на повик**
 - Развијте и одржувајте темелно познавање за вашата употреба на нашите производи и онлајн услуги во вашата околина и ќе го вклучи тоа знаење во нивните активности поврзани со поддршка за решавање инциденти.
 - Обезбедете им на инженерите за техничка поддршка на Microsoft информации за користењето на нашите производи и онлајн услуги во вашата околина.
 - Обезбедете напредна експертиза за решавање проблеми и дебагирање за да се олесни брзото разрешување на инциденти со поддршка.
 - Кога е достапно за вклучените производи и онлајн услуги на Microsoft, направете анализа на основната причина за критични инциденти со деловните влијанија и дајте препораки за тоа како слични проблеми може да се ублажат во иднина.
 - Дополнително, REDE инженерот може да донесе дополнителни технички ресурси по потреба.
- **Проактивни услуги**
 - Ги документираат и споделуваат со вас препораките за користење на проактивни услуги за поддршка (на пр., прегледи за поддршка, здравствени проверки, работилници и програми за проценка на ризик) за да се идентификуваат можностите за подобрување на времето на работа и ублажување на пречки во критичните деловни функции.

- На ваше барање, REDE инженерот може да ги изврши договорените проактивни услуги.

Предуслови и ограничувања специфични за услугата

- Мора да склучите и одржувате договор за Унифицирана поддршка на Microsoft за да можеме да обезбедиме услуги REDE. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за Унифицирана поддршка на Microsoft, вашата услуга REDE ќе биде прекината на истиот датум.
- Инженерот REDE е доделен како додаток на ресурсот за техничка резолуција на Microsoft одговорен за решавање на инциденти за поддршка.
- Услугите REDE се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30 часот, локално стандардно време, без празници и викенди).
- Услугите REDE се испорачуваат на назначените локации за поддршка каде што се купени таквите услуги како што е идентификувано во вашиот работен налог.
- Услугите REDE се испорачуваат далечински освен ако однапред не се направи поинаков писмен договор. Онаму каде посетите на лице место се меѓусебно договорени и не се однапред платени, ќе ви наплатиме за разумни патувања и трошоци.
- Услугите REDE не ги менуваат времињата на одговор на инцидентот со реактивната поддршка што се применуваат преку други понуди за поддршка на Microsoft на кои имате право.

Ваши одговорности

Оптимизирањето на придобивките од вашите услуги REDE зависи од исполнувањето на следните одговорности. Неможноста да се усогласите со следните одговорности може да резултира со одложувања на услугата или може да ја попречи нашата способност да вршиме услуги.

- Ќе му обезбедите на инженерот REDE ориентација, обука, документација и други комуникации по потреба за да се олесни темелното познавање на вашата употреба на нашите производи и онлајн услуги во вашата околина.
- Мора да иницирате барања за инциденти за поддршка и мора активно да учествувате со нас во дијагностицирањето и решавањето на инцидентите за поддршка.
- Мора да дејствувате како администратор на вашата околина.
- Мора да обезбедите информации за решавање на проблеми на барање (на пример, дебагирање и следење датотеки од дневници).

Унифициран подобрен одговор

Унифициран подобрен одговор: Унифициран подобрен одговор (UER) обезбедува забрзана реактивна поддршка за вашите производи и облак услуги со побрзо рутирање за сите инциденти во критични ситуации („crit sits“) и со доделување ресурси од тимот за подобро управување со инциденти назначен за вас за подобро реактивно управување со инцидент. Освен нивниот договор за унифицирана основна поддршка за претпријатија, клиентите може да купат унифициран подобрен одговор или да го додадат во секое време во рокот на активен договор за унифицирана основна поддршка за претпријатија.

За да добиете поддршка за UER за вашите производи и услуги за облак на Microsoft, мора да поднесете инцидент преку телефон или преку интернет. Ако се отворени со Сериозност 1 или Сериозност А, вашите барања за поддршка за решавање на проблемите автоматски ќе се насочат со време за подобрен одговор и вашиот тим за подобро управување со инциденти автоматски ќе биде назначен за управување со инцидентот.

Подобрено управување со инциденти: Услугата за подобро управување со инциденти е достапна 24x7x365 за сите барања за поддршка за решавање на проблемите со Сериозност 1 или Сериозност А. На клиентите им се доделува назначена група ресурси со познавање на деловните цели и околината на клиентите. Овие ресурси се доделуваат како дополнување на ресурсите за техничко решавање на проблемите и се одговорни за надгледување на сите инциденти на поддршката на критична состојба за да поттикнат навремено решавање и висок квалитет на испораката на поддршката. Со тимот за подобро управување со инциденти назначен за клиентот може да се стапи во контакт преку е-пошта 24-7 и ќе загарантира постојан технички напредок со тоа што ќе ви даде чести ажурирања за статусот и ескалацијата и план на активности.

За секој инцидент со Сериозност 1, член на тимот за подобро управување со инциденти ќе ви даде и преглед за справување на инциденти со клиентот, управникот со сметки за успех на клиентите и други членови на тимот на вашата сметка со намера да се зајакне вашата работа и да се спречат идни прекини и проблеми во работата. Во текот на состанокот, тимот за подобро управување со инциденти ќе направи преглед на одговорот на инцидентот, вклучувајќи ги успехите и областите за подобрување и ќе работи со вашиот управник со сметки за успех на клиентите (CSAM) на препораките за надминување за да може проактивно да се намалат идните случаи и да се зајакнат вашите решенија.

Анализата на главната причина (RCA) е достапна само за одредени Microsoft технологии и може да предизвика дополнителни трошоци. Анализата на главната причина (RCA) не е вклучена услуга во Унифициран подобрен одговор, но може да биде побарана од вашиот CSAM или членовите на тимот за Услугата за Подобро управување за време на инцидентот. Член на тимот за подобро управување со инциденти ќе ве информира за време на инцидентот ако е достапна и анализа на главната причина (RCA) за засегнатата технологија на Microsoft, ако се направи дополнителен трошок со спроведување на RCA и ќе работи со вашиот CSAM за да иницира RCA, ако е достапна и изречно побарана од клиентот пред затворањето на инцидентот. Вие ќе бидете одговорни за работата со тимот на Microsoft за обезбедување материјали, како што се датотеките на дневниците за најава, трагите од мрежата или други дијагностички резултати кои што се потребни за завршување на RCA.

За да може тимот за подобро управување со инциденти да стекне основно познавање на вашите цели и околина, мора да обезбедите документација, ако се побара, и да учествувате во активностите за вклучување во текот на првите 60 дена од траењето на договорот.

Овие ресурси ќе работат далечински. Услугата Подобро управување со инциденти се испорачува на англиски, кинески и јапонски јазик. Не е ограничена испораката на услуги за подобро управување со инциденти по регион, потребно е државјанство или исчистени ресурси за испорака во оваа понуда.

Реактивните услугите на UER помагаат во решавањето на проблемите во вашата Microsoft средина и вообичаено се конзумираат на повик. Дадените реактивни услуги се вклучени по потреба за тековно поддржаните производи и онлајн услуги на Microsoft, освен ако не е поинаку наведено во вашиот Работен налог. Сета реактивна поддршка се испорачува далечински. Покрај реактивните услуги според потребата, одреден број часови за управување со реактивната поддршка и управување со испораката на услугата се вклучени за вашиот тим за подобрена поддршка со инциденти и CSAM за користење за испорака на активностите за вклучување, кварталните

состаноци со вашиот член на тимот за подобро управување со инциденти и прегледите по инцидентите со Сериозност 1. Дополнителни или почести состаноци се достапни по барање и со претходен договор со Microsoft, каде ресурсите се достапни доколку изберете да купите дополнителни часови надвор од оние вклучени за да обезбедите дополнително управување со реактивна поддршка и управување со испорака на услуги од вашиот тим за засилено управување со инциденти и управник со сметки за успех на клиентите

UER треба да се купи само за локацијата на земјата домаќин ако клиентот има Унифициран договор за повеќе земји. Како реактивно Подобро решение, сите услуги на UER може да се обезбедуваат од далечина на други локации освен и вклучувајќи го Домаќинот, со исклучок на вклучените часови за управување со испорака на услуги, кои ќе бидат распределени од Домаќинот и управувани од Управник со сметки за успех на клиентите на домаќинот.

Сериозност и состојба на унифицираниот подобрен одговор	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем:</p> <p>Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение.</p> <p>Потребно е внимание веднаш</p>	<p>Компоненти на Azure¹ - Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку</p> <p>Сите други производи и услуги - Одговор на првиот повик за 30 минути или помалку</p> <p>Автоматски доделен виш раководител за инциденти²</p> <p>Континуиран ангажман 24/7³</p> <p>Брзо кревање на итноста во Microsoft кај тимови на производот</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7³</p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>
<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критички деловен систем:</p> <p>значителна загуба или деградација на услугите</p> <p>Потребно е внимание во рок од 30 минути</p>	<p>Прв одговор на повик во рок од 30 минути или пократко</p> <p>Автоматски² доделен виш раководител за инциденти</p> <p>Континуирано ангажман 24/7²</p>	<p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7³</p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>

¹ Наведеното време на одговор за вашите компоненти на Azure не ги покрива американските државни Azure StorSimple во облак, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

² Ресурсите за подобро управување со инциденти помагаат во брзото решавање на проблемите преку ангажирање на случаи, ескалација, наоѓање ресурси и координација.

³ Можеби ќе треба да го намалиме нивото на сериозност ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе ни овозможат да продолжиме со вложување напори за решавање на проблемите.

Брз одговор

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

За да ги добиете услугите на Брз одговор за вашите Microsoft Azure компоненти, морате да го испратите инцидентот преку важечкиот портал за услуги на облак. Вашите барања за поддршката за решавање на проблемите ќе биде директно пренасочена до инженерите за поддршка на Брз одговор, со експертиза во услугите за облак. Иако за инцидентите може да се потребни ресурси од професионалци за поддршка на стандардни производи за резолуцијата, тимот за Брз одговор задржува примарна одговорност за инцидентите 24x7x365.

За вашите компоненти на Azure, времињата на одговор за поддршка за решавање на проблемот се наведени во табелата подолу и ги заменуваат сите очекувани времиња за одговор за поддршката за Основниот пакет. Брзиот одговор на Azure не ги покрива Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 или Microsoft Mesh.

Купувањето брз одговор е предмет на достапност на ресурсите. За детали за достапноста, ве молиме консултирајте се со вашиот менаџер на сметка за успех на клиентите .

Тежина и ситуација на брз одговор	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем:</p> <p>Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение</p> <p>Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</p> <p>Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Прв одговор на повик во рок од 15 минути или пократко</p> <p>Континуиран напор на основа 24x7¹</p> <p>Пристап до искусните стручњаци на Microsoft²</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹</p> <p>Брз пристап и одговор</p>

Тежина и ситуација на брз одговор	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критички деловен систем:</p> <p>Значителна загуба или деградација на услугите</p>	<p>Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за cloud услуги</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	

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

² Услугите за решавањето на проблемот на Брзиот одговор се единствено достапни на англиски и јапонски јазик.

Управување со Azure Event

Управување со Microsoft Azure Event („АЕМ“): АЕМ испорачува подобрена проактивна и реактивна поддршка за време на критичните планирани деловни настани на клиентите.

Пред дефинираниот прозорец на настанот, тимот на АЕМ ќе изврши проценка на настанот и решението во обем, ќе даде препораки за ублажување на идентификуваните ризици и ќе биде достапен 24x7 во текот на дефинираниот период на покривање на настанот.

Сметаме дека критичниот деловен настан во рамките на опсегот е временска, активност очекувана од клиентите која претставува голем ризик/влијание за клиентот, со што бара повисоки нивоа на достапност и перформанси на услугата.

Примери за критични деловни настани:

- Предвидливо Големо оптоварување на постоечко решение
- Распоредување на нова функција на постоечко решение Azure
- Распоредување на ново решение за Azure
- Миграција од on-prem или друг давател на облак во Azure

АЕМ поддржува критични деловни настани што користат основни услуги на Microsoft Azure. Секој настан покрива едно решение на Azure, ако е потребна поддршка за повеќе решенија на Azure, тогаш клиентот мора да купи дополнителни настани. Решение на Azure е дефинирано како група претплати на Azure и ресурси на Azure кои се поврзуваат со заеднички деловен исход за да им испорачаат на клиентите производи или услуги. АЕМ ќе го оцени решението на клиентот во текот на периодот за процена пред настанот и на писмено ќе го информира клиентот за утврдените ризици.

Како дел од активностите пред настанот, АЕМ ќе:

- го процени и ќе се запознае со вашето решение.
- ги идентификува можните проблеми и ризици што влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста.

- изврши преглед на капацитетот и отпорноста на платформата Azure.

АЕМ ќе испорача писмена документација за резултатите од неговата процена вклучувајќи и активности за надминување на можните ризици кои влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста.

Критичните деловни настани може да добијат најмногу пет (5) календарски дена последователно покривање на настани; клиентите може да изберат да купат толку критични деловни настани колку што им се потребни за да се извршуваат последователно и да го покријат целиот период на траење на очекуваната побарувачка, ако е подолг од пет (5) последователни календарски дена.

Управувањето со Azure Event е предмет на достапноста на ресурсите. За податоци за достапноста, консултирајте се со вашиот управник со сметки за успешни клиенти. Поддршката нема да се испорачува освен за критични деловни настани кои се закажани однапред и потврдени на писмено најмалку 6 календарски седмици пред почетокот на настанот, освен ако Microsoft не се согласи. Microsoft може, по своја одлука, да го намали опсегот на процена пред настан, ако избере да прифати настан со пократок рок за известување. АЕМ е предмет на откажување доколку клиентот не е во можност да обезбеди соодветни ресурси или одговори во текот на испораката на услугата АЕМ.

АЕМ е достапен само за клиенти кои имаат решенија во Azure за јавен облак. АЕМ не е достапен за клиенти кои имаат Azure влада или суверени облак средини. Испораката на АЕМ е достапна само на англиски јазик и не нуди локални услуги за поддршка на јазикот.

За решенијата за облак на Azure, во текот на настанот, барањата за услуга за инциденти поврзани со настанот треба да се поднесат преку порталот на Microsoft Azure, вклучувајќи го АЕМ во описот на случајот.

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p>Сериозност 1</p> <p>Пад на критичен деловен систем:</p> <p>Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение</p> <p>Губење на главниот деловен процес и работата не може разумно да продолжи</p> <p>Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Одговор на прв повик за 15 минути или помалку и брза ескалација кај Microsoft²</p> <p>Ресурс за критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко.</p> <p>Континуирано вложување напори 24x7¹</p> <p>Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7¹</p> <p>Брз пристап и одговор</p>

<p>Сериозност А</p> <p>Деградиран критичен деловен систем:</p> <p>значителна загуба или деградација на услугите</p>	<p>брза ескалација во рамки на Microsoft до производните тимови</p> <p>Ангажирање инженери за поддршка кои имаат познавање за вашата конфигурација на решението. Каде што е применливо, тие инженери можат да помогнат и да го насочат процесот на управување со инциденти</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	
--	---	--

¹ Microsoft можеби ќе треба да го намали ангажманот од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните рерурси или одговори, за да ни овозможите да продолжиме да вложуваме напори за решавање на проблемите.

² Услугите за поддршка на АЕМ се достапни само на англиски јазик.

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

Директен пристап до инженерскиот тим на Office 365

Директен пристап до инженерскиот тим на Office 365: Обезбедува подобрена поддршка за основните оптоварувања на вашиот производствен закупец или закупци на Microsoft Office 365 што вклучува приоритетен пристап до инженерскиот тим на Office 365. Оваа услуга ќе биде достапна за наведениот закупец или закупци, достапна е за дополнителен надомест и е дефинирана во Изложба наведена во вашиот Работен налог.

Поддршка на развивачот

Поддршка на развивачот: Обезбедува подлабока проактивна поддршка заснована на знаење за облак и производи за време на животниот циклус за развој на апликацијата за развивачи на клиенти, градење, распоредување и поддршка на апликации на платформата на Microsoft. Поддршка за програмери обезбедува сеопфатна поддршка што им овозможува на клиентите архитектура на облак, проценки на ранливост, решенија ALM/DevOps, животен циклус на развој, прегледи на кодови, перформанси и мониторинг, модернизација на апликациите, имплементација и управување со Интернет на нештата (IoT), обука и тестирање. Поддршката за програмери е достапна за дополнителен надомест.

Директен инженеринг GitHub

Директен инженеринг GitHub: На клиентите им обезбедува приоритетен пристап до назначен тим за поддршка на GitHub и именуван инженер за веродостојност на клиенти на GitHub (CRE). Дополнително, кварталните прегледи, вклучувајќи проактивни насоки засновани на проверки на здравствена состојба и анализа на билети, се дел од понудата на GitHub Engineering Direct.

Поддршка за критични мисии

Поддршка за критични мисии: Обезбедува повисоко ниво на поддршка, за дефиниран комплет производи Microsoft производи и Онлајн услуги, што сочинува критично решение на вашата мисија, како што е назначено во вашиот Работен налог. Поддршката за критични мисии (SfMC) дава приспособена програма на услуги за поддршка, достапна е за дополнителна цена и е дефинирана во Спогодбата наведена во вашиот работен налог. Морате да имате тековен договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft за да ги поддржите вашите услуги SfMC. Ако е истечен или прекинат вашиот договор за услуги за унифицирана поддршка на Microsoft, вашата услуга SfMC ќе биде прекината на истиот датум.

Директен инженеринг на Azure

Директен инженеринг на Azure:

1. Краток преглед и обем на покриеност

Директниот инженеринг на Azure (AED) обезбедува подобрена поддршка за средината на работа на Microsoft Azure на клиентот што вклучува приоритетен пристап директно до инженерскиот тим на услугите на Azure.

Целта на AED е да го забрза времето до вредност на клиентот за запишаните услуги на Azure преку силните технички вештини, темелното познавање на клиентот и способноста за ангажирање на клучната инженерска организација на Azure на тимот на AED. Ова му овозможува на AED да се залага за клиентот во рамките на инженерството и да испорача приспособено искуство за подобро да ги задоволи нивните технички деловни потреби.

Оваа подобрена услуга за поддршка ќе биде достапна само за сите важечки лиценцирани, комерцијално објавени и општо достапни производи на Microsoft Azure на клиентот, и претплати на услуги за облак како што е дефинирано во Додаток А на работниот налог и купени од страна на клиентот или подружница на клиентот: i) според запишувањата и договорите за лиценцирање; и ii) во текот на времетраењето на овој работен налог. Таквите производи и претплати ги исклучуваат оние купени од која било страна која не е подружница на клиентот од датумот на почеток на поддршката, во понатамошниот текст познати како „Запишани претплати“.

Надоместоците за услугата Унифицирана поддршка на Microsoft за оваа услуга за подобрена поддршка се засноваат врз структура на нивоа на цени заедно со вкупната вредност секоја година за важечки лиценцирани, комерцијално објавени и општо достапни производи на Microsoft Azure на клиентите и претплати за услуги на облак Azure, како што е идентификувано во Додаток А на овој работен налог (заеднички, „Проценета потрошувачка за производи“) за да се пресметаат директните инженерски надоместоци за услугата Унифицирана поддршка за Azure на Microsoft за периодот за поддршка како што е опишано во работниот налог на клиентот.

Ако проценетата потрошувачка за производи на клиентот во моментот на извршувањето на договорот е еднаква или надминува 60.000.000 САД (шеесет милиони долари) или ако клиентот избере да ја плати долната цена на проширената карактеристика како што е наведено во детали во работниот налог, клиентот има право, во текот на целиот договорен период, на сите карактеристики наведени во деловите 2.1 и 2.2, дефинирани во понатамошниот текст како „Клиенти на проширени карактеристики“. Сите други клиенти имаат право само на карактеристиките наведени во Дел 2.1.

AED ќе соработува со клиентот во текот на првите шеесет (60) дена од работниот налог да ги вклучи запишаните претплати на клиентот. Активностите во текот на првите шеесет дена се ограничени на

вклучување и откривање за градење знаење за работата и техничките потреби на клиентот. За да може тимот на AED да го изгради тоа знаење за целите, работата, проектите и средината на клиентот, клиентот мора да обезбеди документација ако биде побарана и да учествува во активностите за вклучување во текот на првите шеесет (60) дена од времетраењето на договорот.

Технологиите кои не се во опфатот за оваа услуга за подобрена поддршка вклучуваат, но не се ограничени на US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services или Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh или Universal Print.

2. Карактеристики

За реактивните сценарија, барањата треба да се иницираат преку случај за поддршка, користејќи ја поддршката за решавање проблеми („PRs“) како што е наведено во описот на услугата наведена во работниот налог на клиентот. Имајте предвид дека важат стандардните очекувани времиња на одговор. Случаите за поддршка ќе бидат предадени на специјализирани тимови за дополнителна поддршка, доколку е потребно.

AED ги следи дефинициите за сериозност на инцидентите, проценетите времиња на почетен одговор и барањата за поднесување кои се детално објаснети во работниот налог на клиентот. Почетниот одговор на инцидентите со Azure ќе бидат од инженерите за поддршка за брз одговор на Azure како што е наведено во описот на услугата наведен во работниот налог на клиентот.

Овие инженери за поддршка ќе проценат и утврдат дали се потребни дополнителни технички ресурси за да се разреши инцидент што влијае само врз запишаните претплати на клиентот, и доколку е потребно, ќе ескалираат до AED и ќе ангажираат дополнителни соодветни инженерски тимови за услуга во рамките на групата за производи, доколку е потребно, за непосредна помош со инцидентот.

2.1 Обезбедено за сите клиенти:

Интерфејс за директен инженеринг: Целта на овие услуги е да се зајакнат и да се олеснат итните потреби на клиентите со инженеринг за да се даде приоритет на поправките и да се забрза усвојувањето.

- Застапување кај инженерингот на Azure. AED ќе се ангажира со оперативниот тим за облак на клиентот за да поттикнува позитивни резултати на проектите во рамките на запишаните претплати, засновани на разбирање на нивниот отпечаток на Azure за да ги деблокира клиентите и да го забрза времето до ублажување.
- Управување со кризи предводено од инженеринг. Ако инженерите за поддршка за брз одговор на Azure ескалирале инцидент до AED, AED ќе соработува со услужните тимови на Azure за да овозможи побрз експертски ангажман на темата и ажурирани комуникации и управување со кризи, овозможувајќи достапност 24x7 за да се забрза времето до ублажување. Инженерите за поддршка за брз одговор на Azure може да ги ескалираат инцидентите до AED кои се во рамките на обемот на договорот за брз одговор на Azure.

- Оркестрирање на управувањето со проблеми. AED ќе соработува со клиентот и со услужните тимови на Azure за да спречи повторување на критичните инциденти на клиентот преку насочени ставки за поправка коишто ја подобруваат отпорноста на инфраструктурата на клиентот и стабилноста на платформата на Azure со цел да се постигне искуство на затворена јамка. AED ја проширува услугата за анализа на темелните причини (RCA) опишана во описот на услугата наведен во работниот налог на клиентот. Кога изречно ќе се побара пред седум (7) календарски денови од затворањето на инцидентот, AED ќе спроведе структурна анализа на потенцијалните причини за еден инцидент, или серија поврзани проблеми ограничени на производите и претплатите за облак на клиентот кои влијаат врз други клиенти. Клиентот ќе биде одговорен за работата со тимот на Microsoft за обезбедување на материјали, како што се датотеките на дневниците за најава, трагите од мрежата или други дијагностички резултати. RCA се достапни само на барање преку инженер на AED усогласен со клиентот за инциденти кои влијаат врз производството. RCA ќе бидат обезбедени во рамките на десет (10) работни денови од барањето или ублажувањето на инцидентот, во зависност што ќе дојде прво.

Забрзување на резултатите од работата: Овие активности ги поттикнуваат деловните цели на клиентот во екосистемот на Azure за да се помогне во забрзувањето на реализацијата на вредностите на клиентот со цел да се подобри повратот на инвестицијата (ROI).

- Проактивна испорака на планови за подобрување на услугата. AED ќе работи со клиентот за да одговори на тековните предизвици на клиентите преку анализа на новите трендови во партнерство со услужните тимови на Azure. Оваа анализа може да се фокусира на различни области, вклучително и на отпорноста на решенијата на клиентите, безбедноста, перформансите или оптимизацијата на трошоците и може да доведе до препораки што ќе треба да ги имплементира клиентот. Таа може да вклучува и активности како што се вежби за инциденти, ублажување на ризичната инфраструктура и поддршка за тестирање пред производството, како што е соодветно за фокусот на анализата. Во дванаесетмесечен период може да бидат побарани два (2) планови за подобрување на услугата (SIP)..
- Поддршка за критичните проекти на клиентот. AED ќе соработува со други позиции усогласени со клиенти на Microsoft и со инженерските тимови на Azure за да ја забрза реализацијата на сите запишани претплати и да загарантира дека критичните проекти на клиентот ќе бидат активирани онака како што се планирани со тоа што ќе работи да го сведе на минимум времето за ангажирање соодветни тематски експерти на Azure, да ги отстрани инженерските блокатори каде што е можно и да го намали времето за ублажување на ескалираните инциденти.
- Поттикнување ефикасни увиди и продлабочување на знаењето и експертизата на клиентот во тимовите за испорака на Azure. Во сите запишани претплати, AED ќе ги едуцира тимовите за испорака на поддршка на Azure за работата и техничките потреби на клиентот за да овозможи искуство по мерка со цел да се постигне исполнување на неговите деловни барања, да се поттикне побрзо ублажување на инцидентот и да се подобри целокупното искуство за поддршка за Azure на клиентот.
- Влезни информации за советување на клиентот. Microsoft обезбедува можности преку неколку комуникациски канали кои организацијата на клиентот може да ги користи за да поднесе информации во врска со еволуцијата на карактеристиките и услугите на Azure.

Добиените влезни информации се прикажуваат директно на инженерското раководство за услугата на Microsoft. Тимот за искуство на клиентот на Azure (СХР) ги координира можностите за испорака на влезни информации. По активирањето на услугата на AED, тимот на СХР ќе воспостави дијалог со организацијата на клиентот преку доделениот управник со сметки за успех на клиентот за да ги воспостави комуникациските канали.

2.2 Проширени карактеристики: Овие карактеристики се ограничени на Клиентите со проширени карактеристики како што е дефинирано погоре. Само клиентите кои ја задоволуваат оваа дефиниција и кои се наведени како такви во работниот налог на клиентот имаат право да ги примат и овие карактеристики.

- **Надзор на платформата:** AED го користи знаењето за отпечатокот на клиентот на Azure и внатрешната телеметрија од повеќе од 20 услуги на Azure за да ги конфигурира надзорниците со специфични прагови поврзани со капацитетот, перформансите (како доцнење), поврзувањето (како што се грешки во овластувањето) или достапноста. Некои услуги на Azure може да бидат исклучени; клиентот може да побара список на покриени услуги од нивниот управник со сметки за успех на клиентот (CSAM) или од тимот на AED во текот на вклучувањето. AED ќе покрие најмногу седум (7) заеднички договорени „Сценарија за надзор“, кои се дефинирани како комплет ресурси на Azure кои поттикнуваат одредено дејство. Надзорниците и поставените прагови ја користат доверливата телеметрија на Microsoft Azure и нема да бидат споделени или откриени на клиентот. Овие сценарија ќе бидат дефинирани во текот на шеесетдневниот период на вклучување на AED. Клиентот може целосно да учествува во процесот на дефинирање и да ги испорача сите побарани материјали. Надзорниците ќе бидат подготвени за тестирање во рок од 30 денови од крајот на периодот на вклучување. По завршувањето на тестирањето на надзорниците и откако Microsoft ќе му укаже на клиентот дека надзорниците се активирани, AED обезбедува покриеност 24/7 за да одговори и да ги испита активираниите надзорници врз основа на праг поставен од Microsoft преку вклучената карактеристика „Управување со кризи предводено од инженеринг“, дефинирана погоре. Ако клиентот не создал случај за поддршка, користејќи ја поддршка за решавање проблеми („PRS“) како што е наведено во описот на услугата наведена во работниот налог на клиентот за идентификуваниот проблем, тогаш тимот на AED ќе побара клиентот да создаде случај за поддршка за да ги олесни напорите за ублажување.
- **Постапување со застој на платформата со бели ракавици:** За време на застој објавен од Azure, дефиниран како застој што влијае врз повеќе клиенти и е објавен како застој на порталот на Azure, AED ќе обезбеди приспособени комуникации до претходно идентификуваните контакти на клиентите за да ги информира за ситуацијата и за да обезбеди детали за тоа како застојот може да влијае врз нив кога ќе станат достапни. На барање на клиентот, AED ќе соработува со клиентот на активности за самостојно ублажување, како што е префрлање на друга зона на достапност, ако е соодветно.
- **Глобална поддршка „Запознај ме“ за инженерско управување со кризи:** Проширената глобална покриеност усогласена со клиентот за карактеристиката „Инженерско управување со кризи“ дефинирана во делот погоре се дава за да се овозможи поприспособено и попостојано искуство по примарното работно време. Ова подобро искуство може да се прошири на други карактеристики, доколку е соодветно. „Запознај ме“ е дефинирано како познавање на контекстот и околината на работата на клиентот со цел да се поттикне побрзо

ублажување на инцидентите и подобрување на целокупното искуство на клиентот со поддршката за Azure.

3. Предуслови и претпоставки на AED

Покрај предусловите и претпоставките опишани во работниот налог на клиентот, испораката на услугите на Microsoft, опишани во ова дополнување, се заснова на следниве предуслови и претпоставки:

- a) Изведбата на Microsoft на услугите на AED зависи од соработката на клиентот, активното учество и навременото завршување на доделените одговорности.
- b) Клиентот ќе одржува активен пакет за услуги за поддршка за претпријатија на Microsoft и договор за брз одговор на Azure во текот на времетраењето на ова дополнување.
- c) Сите карактеристики се достапни само на англиски јазик.
- d) Испораката ќе биде далечински освен ако не е понаку договорено на писмено. Онаму каде онлајн посетите се меѓусебно договорени и не се врз основа на претходно плаќање, Microsoft ќе му наплати на клиентот за разумните трошоци за патување и живот.
- e) Ако еден инцидент не е изолиран на организацијата на клиентот и влијае врз поголем дел на околината на Azure, инженерските ресурси за услугата нема да може да му дадат приоритет на обновувањето на услугата.
- f) Покриеноста на AED не важи за кои било локални технологии, кориснички уреди, клиентски софтвер на Microsoft или технологии за идентитет и автентикација.
- g) Правото на клиентот да ја добива услугата на AED, како што е опишано во ова дополнување, е предмет на усогласеност со одредбите и условите во работниот налог и ова дополнување.
- h) Услугите на AED се наменети за поддршка на користењето на запишаните претплати од страна на клиентот. Microsoft ќе ги испорача овие услуги само за интерни деловни потреби на клиентот. Microsoft нема да ги испорача овие услуги на клиентите на клиентот.
- i) AED нема да обезбеди поддршка за кој било код што не е на Microsoft, или за кој било код што е приспособен од Microsoft, од клиентот или од продавач на трета страна.

Одговор на Microsoft во врска со инцидент со сајбер безбедноста

Одговор на Microsoft во врска со инцидент со сајбер безбедноста

(„MSCIR“): Обезбедува глобално истражување и насоки за да помогне во проценката на опсегот на сајбер-нападите, да го спречи инцидентот и да ги обнови критичните системи, со опции за поддршка на лице место и/или на далечина. Овие услуги помагаат во намалувањето на ризикот од насочени сајбер-напади и подобро ја ублажуваат штетата предизвикана од безбедносна криза. Одговорот на инциденти на Microsoft мора да се купи како посебен додаток на постоечки договор за унифицирана поддршка. Опфатот на ангажманот на MSIR ќе се дефинира во моментот на инцидентот.

Во одредени итни околности, клиентот може да побара и да го овласти Microsoft да започне со испорака на услугите MSCIR пред купувањето на услугата MSCIR или пред додавањето дополнителни часови на постоечка услуга MSCIR („договор за додаток“). Без разлика на сè што е во спротивност, ако клиентот го овласти Microsoft да започне со работа пред договор за додаток, клиентот се согласува дека (a) ќе ги преземе сите дејствија коишто се разумно неопходни за да се изврши договорот за додаток колку што е најбрзо практично можно, (b) ќе остане целосно одговорен и се согласува да плати за дадените услуги пред извршувањето

на договорот за додаток, по фактура од Microsoft, и (с) Microsoft нема да биде одговорен за кои било дејствија или пропусти поврзани со одобрената работа што се случува пред потпишувањето и клиентот ги прифаќа сите поврзани ризици.

Дополнителните информации поврзани со ангажманите на MSCIR (на пр., цени и обем на работа) или информациите кои се однесуваат на проактивните понуди, се достапни преку управникот со сметки за успех на клиентот (CSAM).

2.4 Поддршка за повеќе земји

Преглед на услуги за поддршка на повеќе земји

Во соработка со услугите за унифицирана поддршка на претпријатието на Microsoft, поддршката за повеќе земји ви обезбедува поддршка на повеќе локации за поддршка, како што е опишано во работниот налог (или налозите за работа). Следува описот на структурата за поддршка на повеќе земји:

- **Домаќин:** Ова е локацијата за поддршка каде што сте склучиле договор за база за унифицирана поддршка на Microsoft во вашиот налог за работа.
- **По текот:** Ова е Локација за поддршка назначена во вашиот Налог за работа, каде што треба да добивате услуги за унифицирана поддршка на претпријатието на Microsoft, освен локацијата на домаќинот и вие имате право на услугите што ги купувате за таа локација.

Како да купите

Овој USSD ги опишува достапните услуги за поддршка на повеќе земји. Специфичните услуги и сродната количина, доколку е применливо, ќе бидат наведени во придружниот налог за работа според локацијата за поддршка.

Услугите опишани овде може да бидат доставени до Вашата локација(и) за поддршка назначена во Налогот за работа на домаќинот и, како што може, да бидат доделени од Домаќинот, како дел од договорот за поддршка на Microsoft за унифицирано претпријатие со следните измени:

- **Услуги за основен пакет:** Освен ако не е поинаку наведено, Услугите за основни пакети (оние означени со "✓") ќе бидат достапни на вашите назначени места за поддршка или како што се доделени на локациите за поддршка од страна на домаќинот на налогот за работа на домаќинот.
- **Реактивни услуги:** Реактивните услуги може да се испорачаат далечински на други локации освен и вклучувајќи го Домаќинот.
- **Управување со испораката на услугите (SDM):** Како што е наведено во вашиот Налог за работа, SDM може да биде доставен до назначените локации за поддршка на домаќинот и низводно. Достапноста на SDM услугите што се вклучени во вашиот Основен пакет ќе биде доделена од домаќинот и управувана од менаџерот на сметка за успех на клиентот домаќин. Испораката на SDM ќе биде ограничена на работното време на локацијата на домаќинот. Може да бидат потребни дополнителни SDM услуги при купување дополнителни услуги или подобрени услуги и решенија.
 - **Дополнителен SDM:** Дополнителни извори на SDM може да се купат за Локацијата(ите) за поддршка на домаќинот или низводно, како што е наведено во Работниот налог и ќе бидат доставени до назначената локација за поддршка. Предмет на достапноста на ресурсите и горенаведеното.

Достапност на опционални услуги (оние означени со “+” во горните табели за поддршка) на следниов начин:

- **Проактивни услуги**
 - Можеби ќе ви се обезбедат Проактивни услуги, чија количина ќе биде наведена во Налогот за работа и достапна во Локацијата за поддршка наведена во Налогот за работа,
 - Локацијата на проактивни услуги за даночен исклучок ќе биде идентификувана во Налогот за работа за тој договор за надополнување.
 - **Советник за технологија за поддршка (STA):** Услугите на STA ќе бидат достапни во локациите за поддршка назначени во вашиот работен налог.
 -
- **Услуги за одржување - Анализа на причините за коренот:** Купените услуги ќе бидат достапни за вработените во назначените локации за поддршка.
- **Подобрени услуги и решенија:** Сите подобрени услуги и решенија може да се купат за употреба или во Локациите за поддршка на домаќинот или низводно. Предмет на достапност. Може да се применат други ограничувања.
- Другите купени услуги за поддршка ќе бидат достапни во Локацијата(ите) за поддршка назначени во вашиот Работен налог.

Дополнителни правила и услови за поддршка за повеќе земји

Како дополнување на овие одредби и услови наведени овде и вашиот Работен налог, нашата испорака на услуги, како што е наведено овде, се заснова на следниве предуслови и претпоставки:

- Може да им дозволиме на вработените во не-назначените локации за поддршка да учествуваат во оддалечени проактивни услуги што се купени за домаќинот или локацијата за низводна поддршка и се назначени во налогот за работа. Таквото учество ќе биде дозволено по дискреција на Microsoft.
- Проактивните кредити можат да се разменуваат само помеѓу домаќините и локациите за низводна поддршка наведени во вашиот налог за работа, освен како што е наведено. Сите размени ќе бидат завршени врз основа на тековните валути и стапки за проактивни кредити на соодветните локации за поддршка. Тековните цени може да ги обезбеди вашиот претставник на услуги за Microsoft. Секоја размена што резултира со фракциони проактивни кредити ќе се заокружи до најблиската единица. Проактивните кредити не смеат да се разменуваат во или од земји-исклучоци.
- Клиентот е единствено одговорен за сите даночни обврски што произлегуваат како резултат на дистрибуција или размена на купени услуги за поддршка помеѓу домаќинот и локацијата(ите) за низводна поддршка.
- За промените на услугите или размената извршена за време на траењето на работниот налог може да е потребен договор во писмена форма.
- **Унифицираниот систем за наплата и Поделеното фактурирање** се предвидени да им обезбедат на нашите клиенти поголема флексибилност, погодност и контрола врз нивните трансакции. Нашиот Унифициран систем за наплата ја подобрува ефикасноста и точноста на процесот на фактурирање и оданочување, додека нашата функција за

Поделено фактурирање овозможува поделба на трансакциите на повеќе фактури врз основа на различни критериуми како што се тип на производ, датум на испорака или локација на клиентот

2.5 Дополнителни одредби и услови

Услугите за Microsoft унифицирана поддршка се испорачуваат врз основа на следниве предуслови и претпоставки.

- Реактивните услуги на Основниот пакет се испорачуваат далечински на локациите на вашите назначени лица за контакт. Сите услуги се обезбедуваат далечински до вашите локации во државата назначена во вашиот работен налог, освен ако не е поинаку наведено во писмена форма.
- Реактивни услуги на Основниот пакет се испорачуваат на англиски и, каде што е достапно, може да се испорачаат на вашиот говорен јазик. Сите услуги се обезбедуваат на говорниот јазик на локацијата за услуги на Microsoft, што ги обезбедува услугите, или на англиски, освен ако не е поинаку договорено во писмена форма.
- Ние обезбедуваме поддршка за сите верзии на комерцијално објавени, општо достапни производи на софтвер на Microsoft и производи на Интернет услуги што ги купивте врз основа на декларираниите уписи за лиценцирање и договори и/или Идентификациски број на сметката за наплата за наплата во Додаток А од вашиот налог за работа и се идентификувани на Условите на производот, објавено од Microsoft од време на време на <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на друга наследничка страница што ја идентификува Microsoft), освен ако не е поинаку утврдено во Работниот налог, Изложбата на овој Опис на унифицирани услуги за поддршка на претпријатието или специфично исклучена на вашиот портал за поддршка на Интернет на <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Не се обезбедува поддршка за производи коишто не се излезени во продажба и бета производи, освен ако не е поинаку забележано во приложената спогодба.
- Сите услуги, вклучувајќи ги и сите дополнителни услуги купени како дел од Работниот налог за поддршка и за време на неговото траење, се одземаат ако не се искористат во текот на периодот за применливиот Работен налог.
- Закажувањето услуги зависи од достапноста на ресурсите, а работилниците може да се подложни на откажување ако не се исполнат минималните нивоа на регистрација.
- Може да пристапиме до вашиот систем преку далечинска врска за да ги анализираме проблемите на ваше барање. Нашите вработени ќе пристапат само до оние системи кои што ќе одобрите вие. За да може да користите помош на далечинско поврзување, мора да ни доставите соодветен пристап и неопходна опрема.
- Некои услуги може да ни налагаат да ги чуваме, обработуваме и да пристапиме до вашите податоци како клиенти. Кога го правиме тоа, ние користиме технологии одобрени од Microsoft, кои се во согласност со нашите политики и процеси за заштита на податоците. Ако побарате да користиме технологии кои не се одобрени од Microsoft, вие разбирате и се согласувате дека сте целосно одговорни за интегритетот и безбедноста на вашите податоци како клиенти и дека Microsoft не презема никаква одговорност во врска со употребата на технологии кои не се одобрени од Microsoft.

- *Ако побарате откажување на претходно закажана услуга, откажувањето мора да се направи најмалку 14 дена однапред за целосно рефундирање на наведената услуга каде што е достапно.*
- *Секое откажување на претходно закажана услуга направено од 6 до 13 дена однапред ќе направи трошок од 50 % од трошокот за услугата.*
- *За секое откажување направено 5 дена или помалку однапред на претходно закажаната услуга ќе мора да се плати целосниот трошок (100 %) од трошокот за наведената услуга*
- Кога купувате дополнителни услуги, можеме да побараме вклучување на управувањето со испорака на услуги за да се олесни испораката.
- Ако нарачавте еден вид на услуга и сакате да ја замените со друг вид на услуга, може да примените еквивалентна вредност на алтернативна услуга каде што е достапна и да се согласите со вашиот ресурс за испорака на услуги.
- Сите дополнителни услуги можеби не се достапни во вашата држава. Ве молиме контактирајте го вашиот ресурс за испорака на услуги, заради детали.
- Се согласувате дека само код што не е во сопственост на Microsoft, а за кој ни обезбедувате пристап е кодот што е во ваша сопственост.
- Услугите може да вклучуваат испораки на услуги, совети и упатства поврзани со кодот што го поседувате вие или Microsoft, или директно обезбедување други услуги за поддршка.
- При обезбедување на Реактивни услуги, Microsoft не обезбедува код од кој било вид, освен примерок кодот.
- Вие ќе ги преземете сите ризици поврзани со спроведувањето на секој код испорачан од Microsoft во изведбата на услугите за поддршка и ќе бидете одговорни за сето тестирање, контроли, потврда на квалитет, усогласеност со прописи или стандарди, одржување, распоредување и други практики поврзани со кодот испорачан од Microsoft во изведбата на услугите за поддршка целосно или делумно, во вашата околина на Microsoft, или кое било распоредување.
- Може да има минимални барања за платформата за купени услуги.
- Услугите можеби не се доставуваат до вашите клиенти.
- Онаму каде онлајн посетите се меѓусебно договорени и не се врз основа на претходно плаќање, ние ќе ви наплатиме за разумните трошоци за патување и живот.
- Услугите за поддршка на GitHub ги испорачува GitHub, Inc., филијала во целосна сопственост на Microsoft Corporation. Без оглед на сè што е спротивно во вашиот работен налог, Изјавата за заштита на личните податоци на GitHub достапна на https://aka.ms/github_privacy и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог кои се наоѓаат на https://aka.ms/github_dpa ќе важат за вашата набавка на Услугите за поддршка на GitHub.
- Се согласувате дека можеме да им испратиме на вашите корисници информации на важечка и активна адреса на е-пошта на компанија во врска со производите и функциите преку материјал идентификуван како безбедносни ажурирања, билтени, блогови, безбедносни информативни состаноци, услужни комуникации и слична

документација. Вашите корисници ќе имаат соодветен механизам за одбивање на таквата комуникација.

- Може да се предвидат и дополнителни предуслови и претпоставки во соодветни додатоци.

2.6 Ваши одговорности

Оптимизирањето на придобивките на вашите Microsoft унифицирани услуги за поддршка зависи од исполнувањето на следните одговорности, покрај оние што се наведени во сите важечки спогодби. Неможноста да се усогласите со следните одговорности може да резултира со одложувања на услугата:

- Ќе назначите именуван администратор за услугите за поддршка, кој ќе биде одговорен за водењето на вашиот тим и управувањето на сите ваши активности за поддршка, и за внатрешните процеси за поднесување барања за инциденти, адресирани до нас.
- Ако купите услуги за поддршка на повеќе земји, ќе треба да назначите именуван администратор на услуги за поддршка за вашата локација за поддршка на домаќинот, кој е одговорен за водење на вашиот локален тим и управување со сите ваши активности за поддршка на локално ниво и внатрешните процеси за поднесување барања за инциденти за поддршка до нас . И можеби ќе треба да назначите именуван администратор на услуги за поддршка на други локации за поддршка.
- Можете да назначите именувани реактивни контакти за поддршка, по потреба, кои се одговорни за креирање барања за поддршка преку веб-страницата за поддршка на Microsoft или телефонски. Cloud администраторите за вашите cloud-базирани услуги, исто така можат да поднесат барања за cloud поддршка, преку пременливите портали за поддршка.
- За барањата за поддршка за онлајн услуги, администраторите на облакот, за вашите услуги засновани на облак, мора да поднесат барања за поддршка преку важечкиот портал за поддршка за онлајн услуга.
- При поднесувањето барање за услуга, контактите за реактивна поддршка треба да имаат основно разбирање за проблемот со којшто се соочувате и да бидат способни да го репродуцираат за да му помогнат на Microsoft при дијагностицирањето и класификувањето на проблемот. Овие контакти треба да имаат и познавања за поддржаните производи на Microsoft и вашата околина на Microsoft за да помогнат при решавањето на проблемите со системот и да му помогнат на Microsoft при анализирањето и решавањето на барањата за услугите.
- При поднесување на барање за услуга, вашиот контакт за реактивна поддршка можеби ќе треба да изврши одредување на проблемот и активности за решавање, според барањето од нас. Тие може да опфаќаат реализација на мрежно следење, зафаќање пораки за грешки, прибирање информации за конфигурации, промена на конфигурации на производи, инсталација на нови верзии или нови компоненти или модификација на процеси.
- Се согласувате да работите со нас во планирањето на користењето на услугите, врз основа на услугите кои сте ги купиле.

- Се согласувате да не известите за било какви промени на именуваните контакти, назначени во вашиот Работен налог.
- Вие сте одговорни за поддршка на вашите податоци и за реконструкција на изгубени или изменети датотеки кои произлегуваат од катастрофални дефекти. Вие сте одговорни и за спроведувањето на постапките што се неопходни за заштита на интегритетот и безбедноста на вашиот софтвер и податоци.
- Се сложувате, каде што е можно, да одговарате на истражувањата за задоволството на корисниците што може да ви ги доставуваме од време на време во однос на услугите.
- Вие сте одговорни за сите патни и други трошоци коишто ќе ги направат вашите вработени и договарачи.
- Може да ви биде побарано од вашиот ресурс за испорака на услуги, да исполните некои други одговорности, специфични за услугата којашто сте ја купиле.
- Кога ги користите cloud услугите како дел од оваа поддршка, морате или да купите, или да имате постоечка претплата, или план за податоци, за важечка онлајн услуга.
- Вие се согласувате да поднесувате барања за проактивни услуги и подобрени услуги и решенија, заедно со сите потребни или применливи податоци, најдоцна во рок од 60 дена пред истекот на датумот на истекување на важечкиот налог за работа.
- Вие се согласувате да му дадете на нашиот тим за испорака на услуги што треба да биде на лице место со разумен телефонски и брз интернет пристап и пристап до вашите внатрешни системи и дијагностички алатки, доколку е применливо.

© 2023 Microsoft Corporation. Сите права се задржани. Секоја употреба или дистрибуција на овие материјали без изречно одобрување од Microsoft Corp.е строго забранета.

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

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