

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

Јануари 2025  
година

# Содржина

<b>1</b>	<b>За овој документ</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Услуги за успех и поддршка на клиентите</b>	<b>4</b>
2.1	Како да купите	4
2.2	Флекс додаток	5
2.3	Опис на Услугите за унифицирана поддршка на претпријатија на Microsoft	6
2.4	Услуги критични за мисијата	15
2.5	Подобрени решенија	24
2.6	Унифицирана програма за повеќе земји	32
	Вовед	32
	Преглед на структурата на програмата	32
	Дополнителни правила и услови за повеќе земји	33
2.7	Дополнителни одредби и услови	34
	<b>Додаток А: Графикони со видови на сериозност</b>	<b>38</b>
	<b>Додаток Б: Услуги за управување со успехот</b>	<b>45</b>

## 1 За овој документ

Описот на услугите за унифицирана поддршка на претпријатија на Microsoft нуди информации за услугите за поддршка достапни за купување од Microsoft. Важно е да се запознаете со описот на услугите што ги купувате, вклучувајќи ги предусловите, оградувањата, ограничувањата и обврските на клиентите. 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.

Имајте предвид дека не сите услуги што се наведени во овој документ се достапни глобално. За да утврдите кои услуги се достапни за купување во вашата локална област, контактирајте со претставник на Microsoft. Достапните услуги се подложни на промени.

## 2 Услуги за успех и поддршка на клиентите

Услугите за унифицирана поддршка на претпријатија на Microsoft (услуги за поддршка) претставуваат сеопфатен комплет на услуги за поддршка што ќе ви помогне да го забрзате вашето патување до облакот, подобрување на ИТ решенијата и користењето на технологијата, заради реализација на нови деловни можности, во која било фаза од животниот циклус на ИТ. Нашите услуги за поддршка се приспособени на вашите конкретни потреби и ви помагаат максимално да ја искористите вашата инвестиција на Microsoft. Нашите услуги за поддршка вклучуваат:

- **Проактивни услуги:** Ваквите услуги се создадени за подобрување на здравјето на вашата ИТ-инфраструктура и операциите.
- **Услуги за управување со успехот:** Оваа услуга е создадена за да се олесни планирањето и имплементацијата.
- **Услуги за решавање проблеми:** Ваквите услуги овозможуваат резолуции за решавање на приоритетните проблеми 24 часа на ден, 7 дена седмично, за да се минимизираат периодите на пасивност и да се овозможи брза реакција.

### 2.1 Како да купите

Услугите за поддршка се достапни како Основен пакет, со Проактивни услуги, Услуги критични за мисијата и подобрени решенија за купување според постојниот договор за Основен пакет, наведен во Работниот налог на услугите за претпријатијата, како што е опишано во Работниот налог на Услугите за претпријатија. Деталите на секој пакет се опишани подолу:

- **Основен пакет:** Овој пакет ги содржини нашите основни услуги за поддршка.
- **Проактивни услуги:** Тука спаѓаат дополнителните услуги за поддршка што може да се додадат во Основниот пакет по потреба.
- **Услуги критични за мисијата:** Комбинација на проактивни и реактивни услуги што опфаќаат конкретен обем на работа, настан или производ на Microsoft што може да се додаде во Основниот пакет, според потребите.
- **Подобрени решенија:** Тука спаѓаат длабинските искуства и решенија за поддршка што може да се додадат во Основниот пакет по потреба.

Имајте предвид дека услугите достапни за купување според постојниот договор за Основен пакет се наведени во Работниот налог на Услугите за претпријатија. Ако имате прашања за тоа кои услуги се достапни за купување, контактирајте со претставникот на Microsoft.

**Табела 1 – Дефиниции на услугите за поддршка**

Ставка	Дефиниција
<b>Основен пакет</b>	Комбинација на проактивни, реактивни и услуги за управување со успехот и испораката, што ги поддржуваат Microsoft производите и/или Онлајн услугите коишто се користат во вашата организација.
<b>Проактивни услуги</b>	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.

<b>Услуги критични за мисијата</b>	Комбинација на проактивни и реактивни услуги, коишто опфаќаат конкретен обем на работа, настан или производ на Microsoft или ИТ-систем на клиент, достапни за додавање во вашиот Основен пакет за поддршка, за времетраењето на вашиот Работен налог и исто така се претставени со „+“ во овој дел.
<b>Подобрени решенија</b>	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.
<b>Програма за повеќе земји</b>	Програмата за повеќе земји за унифицираност ви нуди опции за дистрибуција и склучување договори за услуги на саканите локации, како што е опишано во вашиот работен налог (или работни налози). Погледнете го делот 2.6 за повеќе информации за програмата за повеќе земји.

## 2.2 Флекс додаток

Флекс додатокот е флексибилен дел од цената на вашиот основен пакет што може да се примени за купување на Услуги критични за мисијата, проактивни услуги, подобрени решенија, проактивни кредити или приспособени проактивни услуги за време на купувањето на услугите. Претставникот на Microsoft ќе ви овозможи повеќе детали за начинот на применување на Флекс додаток на договорот.

Следниве услови важат за доделувањето на вашиот Флекс додаток:

- **Проактивни кредити или Приспособени проактивни услуги:** За купување на Проактивни кредити или Приспособени проактивни услуги може да се применат до 20 % или 50.000 \$, што и да е повисоко, од вашиот распределен Флекс додаток.
- **Годишно доделување:** Флекс додатокот се распределува на годишна основа и сите услуги на кои е применет Флекс додаток мора да се користат во текот на важечкиот годишен мандат.
- **Услуги за управување со успехот:** Флекс додаток не може да се користи за услуги за управување со испорака на услуги, како што е дефинирано овде.
- **Размена на услуги:** 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.
- **Рок за доделување:** Целокупниот расположлив Флекс додаток мора да биде распределен според времето на извршување на договорот или во спротивно ќе биде одземен.

## 2.3 Опис на Услугите за унифицирана поддршка на претпријатија на Microsoft

Овој дел ги опишува ставките коишто се комбинирани за формирање на вашиот пакет за услуги за поддршка. Дополнително, ги наведовме услугите што може да се додадат во вашиот Основен пакет или во текот на времетраењето на договорот. Дел од вашиот Основен пакет вклучува флекс додаток кој се користи за додавање на проактивни услуги (обележани со „+“), Услуги критични за мисијата, подобрени услуги за решенија и/или Приспособени проактивни услуги на вашиот Основен пакет. Во Основниот пакет се вклучени услугите што се претставени со „✓“ во овој дел. Нашите услуги за поддршка вклучуваат:

- **Проактивни услуги:** Овие услуги помагаат да се спречат проблемите во околината на вашиот Microsoft и се закажуваат за да се осигури 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:** Овие услуги 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.

Табела 2 – Видови на услуги за планирање

Видови на услуги за планирање	План
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Доказ за концепт:</b> Целта на овој ангажман е да 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.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Архитектонски услуги:</b> Ангажман, структуриран како серија дискусии предводени од експерт на Microsoft. Нашите експерти ќе работат со клиентите за да ги преведат деловните барања во архитектури 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.</li> </ul>	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

### Услуги за имплементација

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

**Табела 3 – Видови на услуги за имплементација**

Видови на услуги за имплементација	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Услуги за организациска социјализација:</b>                      Обезбедуваат краткорочна помош со распоредувањето, миграцијата, надградбата или развивањето функции. Ова може да вклучува планирање и потврдување на доказ за концепт или обем на производство користејќи производи на Microsoft.                 </li> </ul>	+

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

### Услуги за одржување

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

**Табела 4 – Видови на услуги за одржување**

Видови на услуги за одржување	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Проценка по барање:</b>                      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. За да ја користите оваа услуга за проценка, потребна ви е 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 го овозможи поставувањето на услугата. Во врска со Проценката по барање и за дополнителен надомест, достапни се Microsoft-ресурс на самото место (до два дена) или далечински Microsoft-ресурс (до еден ден) за помош при анализирањето на податоците и приоритизирање на препораките за санација, по вашиот договор за услуги. Имајте предвид дека проценките на самото место можеби нема да бидат достапни во сите географски области.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Програмата за процена:</b>                      Оваа проценка ги проценува 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 проблемите и обезбедување извештај што ќе ја содржи техничката оценка на вашата средина, којшто може да опфати и план за санација.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Офлајн проценка:</b>                      Оваа услуга овозможува автоматска процена на вашата имплементација на технологијата на Microsoft со податоци собрани од далечина или од ресурсот                 </li> </ul>	+

Видови на услуги за одржување	План
на Microsoft на вашата локација. Microsoft ги анализа собраните податоци користејќи алатки во деловните простории и ќе ви даде извештај од нашите наоди и препораки за санација.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Проактивно набљудување:</b>                              Оваа услуга нуди надгледување на техничките операции и препораки за нагудување на процесите за управување со инциденти на серверот. Ви помага во креирањето матрици на инцидентите, во спроведувањето прегледи на главните инциденти и дизајнирање одржлив инженерски тим.                         </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Програми за проактивни операции (POP):</b>                              Оваа услуга овозможува преглед спроведен со вашиот персонал на вашето планирање, дизајнот, имплементацијата или оперативните процеси според препорачаните практики на Microsoft. Прегледот се спроведува или на лице место или пак далечински од страна на ресурсите на Microsoft.                         </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Програма за проценка на ризикот и здравјето како услуга (RAP како услуга):</b>                              Оваа услуга овозможува автоматска проценка на вашата имплементација на технологијата на Microsoft со податоци собрани од далечина. Microsoft ги анализира собраните податоци 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.                         </li> </ul>	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

## Услуги за оптимизација

Услугите за оптимизација имаат цел да им помогнат на клиентите оптимално да ја искористат својата технолошка инвестиција. 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.

**Табела 5 – Видови услуги за оптимизација**

Видови на услуги за оптимизација	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Услуги за усвојување:</b>                              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                         </li> </ul>	+

Видови на услуги за оптимизација	План
<p>поврзаните препорачани практики на Microsoft за поддршка на нивната програма за присвојување.</p>	
<p>• <b>Услуги фокусирани на развој:</b></p> <p>Нудиме услуги за да му помогнеме на вашиот персонал да создава, распоредува и дава поддршка за апликации направени со технологиите на Microsoft. Ваквите услуги вклучуваат:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Проценка на способноста за DevOps:</b> Проценка што им помага на клиентите да ги разберат тековните способности на целиот циклус на објавување на софтверот и бргу да ги идентификуваат можностите за подобрување според практиките на Microsoft DevOps.</li> <li>○ <b>Помош за поддршка при развој:</b> Обезбедува помош во создавањето и развојот на апликациите кои ги интегрираат Microsoft технологиите на Microsoft платформата, особено во развојните алатки и технологии на Microsoft. Се продаваат како количество на часови наведени во вашиот Работен налог.</li> <li>○ <b>Совети за платформата за развивачи:</b> Нуди упатства за искористување на целосниот потенцијал на платформата за развивачи на Microsoft, зголемување на брзината на развивачите, користење на облакот и дигитална трансформација. Се продава како количество на часови наведени во вашиот Работен налог.</li> </ul>	+
<p>• <b>Управување со ИТ услуги:</b></p> <p>Нашите современи услуги за управување со ИТ-услугите се 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. Овие услуги 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.</p>	+

Видови на услуги за оптимизација	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Безбедносни услуги:</b>                      Портфолиото со безбедносни решенија на Microsoft вклучува четири области за фокусирање: безбедност и идентитет на облакот, мобилност, подобрена заштита на информации и безбедна инфраструктура. Нашите безбедносни 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. Овие услуги 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.                 </li> </ul>	+

+ - *Дополнителна услуга која може да се купи.*

## Образовни услуги

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

**Табела 6 – Видови услуги за образование**

Видови на образовни услуги	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Образовни услуги по барање:</b>                      Пристап до колекцијата на онлајн материјали за обука и онлајн лаборатории, од дигиталната платформа на библиотека за работилници, развиена од Microsoft.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Веб-сесии:</b>                      Пристап до образовните сесии во живо, организирани од Microsoft, за широк избор на поддршка и прашања од областа на Microsoft технологија, кои далечински онлајн се испорачуваат.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Хакатони:</b>                      Оваа услуга го олеснува учењето иновативни начини на коишто клиентите може да ја користат технологијата на Microsoft за ефективно справување со конкретни деловни предизвици. Ова се постигнува преку интерактивни услуги засновани на активности што вклучуваат реални сценарија или сценарија што се директно поврзани со клиентите. Ваквите услуги ги поттикнуваат клиентите да се вклучат во брза и повторлива соработка со технолошки експерти за да се дојде до креативни решенија за нивните потреби.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Брифинзи за техничко ажурирање</b>                      Редовни брифинзи кои, при секое издание, ги информираат клиентите за најновите додатоци и претстојните измени во имплементациите на облакот, што им овозможува да ги користат новите способности за да бидат                 </li> </ul>	+

Видови на образовни услуги	План
<p>попродуктивни или да ги отстранат блокадите за проширување на тековната употреба за сите корисници. Далечински отстрането од инженер на Microsoft.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Предавања:</b>                      Вообичаено ова се еднодневни интерактивни сесии што опфаќаат теми за производи и поддршка овозможени во формат на предавање и демонстрација. Ресурсот на Microsoft ги одржува во живо или лично или онлајн.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Работилници:</b>                      Нашите работни сесии за техничка обука на напредно ниво се 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. Имајте предвид дека работилниците може да се снимаат со соодветно известување и дадена согласност (и, за одредени региони, со дополнителна изречна писмена дозвола). Погледнете го делот Дополнителни одредби и услови                 </li> </ul>	+

✓ - Вклучено како дел од вашиот Основен пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

## Дополнителни проактивни услуги

Табела 7 – Видови на дополнителни проактивни услуги

Дополнителни типови на проактивни услуги	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Приспособени проактивни услуги (услуги на одржување, оптимизација и образование):</b>                      Оваа услуга овозможува 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Советник за технологија за поддршка:</b>                      Нашата приспособена услуга за технолошка проценка ги поддржува деловните цели на клиентот, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на оптимизација на обемот на работа, усвојување или поддршка. Ја испорачува ресурс на Microsoft и може да вклучува план и технички насоки создадени според средината и деловните цели на клиентот.                 </li> </ul>	+

+ - *Дополнителна услуга која може да се купи.*

**Табела 8 – Видови на други проактивни услуги**

Друг проактивен	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Проактивни кредити:</b>                      Проактивните кредити се услуги што може да се разменуваат претставени во кредити во Работниот налог. Ваквите кредити може да ги разменувате за една или повеќе дефинирани дополнителни услуги, како што е опишано во овој документ и по тековните стапки обезбедени од страна на вашиот претставник на Microsoft. Откако ќе ја изберете дополнителната услуга, ќе ви ја одземеме вредноста за таа услуга од вашето кредитно салдо, заокружувајќи ја на најблиската единица.                 </li> </ul>	+

### 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. Имајте предвид дека сета реактивна поддршка се испорачува далечински.

**Табела 9 – Видови услуги на повик**

Видови на услуги на повик	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Советодавна поддршка:</b>                      Помош или насоки за пристап за оптимално поставување или примена на конкретни елементи од технологијата на Microsoft.                       Нашата советодавна поддршка нуди совети, упатства и увиди за најдобри практики за искористување на компонентите на технологијата на Microsoft, помагајќи ви да ги избегнете вообичаените грешки при конфигурација и да ја подобрите изведбата на вашите компоненти и услуги. Важно е да се напомене дека нашите советодавни услуги не ги опфаќаат архитектонскиот дизајн, развојот на решенија и персонализираните приспособувања. Оваа услуга се обезбедува преку е-пошта, разговор или телефон со соодветни написи засновани на факти и се испорачува со разумен оптимален напор.                       Советодавната поддршка е ограничена на најмногу 6 часа по инцидент.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Поддршка за разрешување проблеми:</b>                       Услугите за поддршка за разрешување проблеми се создадени да ви помогнат да решавате конкретни проблеми, пораки за грешки или функционалност што не функционираат како што е предвидено за производите на Microsoft.                 </li> </ul>	✓

Видови на услуги на повик	План
<p>За да пристапите до овие услуги, треба да создадете барање за инцидент. Може да иницирате инцидент или по телефон или така што ќе испратите барање преку веб. Имајте предвид дека со барањата за поддршка за услуги и производи што не се опфатени од соодветниот портал за поддршка за онлајн-услуги се управува во рамките на онлајн-порталот за услуги на Microsoft и се предмет на нивоата на сериозност наведени во Додатокот А.</p> <p>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.</p> <p>Нашата советодавна поддршка нуди совети, упатства и увиди за најдобри практики за искористување на компонентите на технологијата на Microsoft, помагајќи ви да ги избегнете вообичаените грешки при конфигурација и да ја подобрите изведбата на вашите компоненти и услуги. Важно е да се напомене дека нашите советодавни услуги не ги опфаќаат архитектонскиот дизајн, развојот на решенија и персонализираните приспособувања. Оваа услуга се обезбедува преку е-пошта, разговор или телефон со соодветни написи засновани на факти и се испорачува со разумен оптимален напор.</p> <p>На ваше барање може да соработуваме со добавувачи на технологија од трети страни, за да помогнеме во решавањето на проблемите околу интероперативноста на производ од повеќе понудувачи. Меѓутоа, третата страна ја сноси одговорноста за поддршка на својот производ.</p> <p>Терминот „Одговор на прв повик“ е дефиниран како првичен неавтоматски контакт преку телефон или е-пошта. Дефинициите за сериозноста и првичните проценети одговори на Microsoft се детално опишани во долуневедените табели за одговор на инциденти.</p> <p><b>*Разгледајте го графиконот со видови на сериозност за реактивна поддршка во Додатокот А за повеќе информации</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Управување со реактивна поддршка:</b> <p>Нашето управување со реактивна поддршка обезбедува надзор над инцидентите за поддршка за да се доведе навремено решавање и висок квалитет на испорака на поддршката. Услугите за управување со успехот ќе се искористат за управување со реактивната поддршка на сите барања за поддршка.</p> <p>Разгледајте ги табелите за реакција на инциденти во Додаток А за повеќе информации за нивоата на сериозност на инцидентите. За инциденти со сериозност С, услугата е достапна по барање на клиентот за време на</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>

Видови на услуги на повик	План
<p>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 сериозност 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.</p> <p>За продолжено покритие за неработни часови, можете да купите дополнителни часови за управување со реактивна поддршка.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Анализа на главната причина:</b>                      Ако експлицитно побарате пред затворањето на инцидентот, ќе извршиме 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. Имајте предвид дека анализата на главната причина е достапна само за одредени Microsoft технологии и може да предизвика дополнителни трошоци.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Додаток за управување со реактивна поддршка:</b>                      Може да купите дополнителни часови за да добиете управување со реактивна поддршка. Нашите 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. Имајте предвид дека оваа услуга е предмет на достапност до Microsoft ресурсите.                 </li> </ul>	+

✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

## Услуги за управување со успехот

Табела 10 – Услуги за управување со успехот

Услуги за управување со успехот	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Услуги за управување со успехот:</b> Овие услуги вклучени во договорот, освен ако не е тука поинаку наведено или во вашиот Работен налог. Услугите за управување со успехот се обезбедуваат дигитално или од управниците со сметки за успех на клиентите. Овие ресурси може да работат или далечински или на самото место, на вашата локација.                 </li> </ul> <p>* Разгледајте го Додатокот Б за да најдете повеќе информации за Услугите за управување со успехот и резултатите.</p>	✓

- ✓ - Вклучено како дел од Основниот пакет.
- + - Дополнителна услуга која може да се купи.

## 2.4 Услуги критични за мисијата

Како дополнување на услугите обезбедени како дел од Основниот пакет или како дополнителни услуги, можат да се купат следниве изборни Услуги критични за мисијата. Услугите критични за мисијата се достапни за дополнителна цена и ќе се дефинираат во Спогодбата наведена во вашиот Работен налог, ако тоа е наведено подолу.

**Табела 11 – Услуги критични за мисијата**

Услуга	План
<p>• <b>Услуги критични за мисијата за Azure Platform („MCS for Azure Platform“) и Услуги критични за мисијата за Azure Platform Plus („MCS for Azure Platform Plus“); претходно позната како „Azure Engineering Direct (AED)“:</b></p> <p><b>Краток преглед и обем на покриеност</b></p> <p>Услугите критични за мисијата за Azure Platform (во понатамошниот текст „MCS for Azure Platform“) и Услугите критични за мисијата за Azure Platform Plus (во понатамошниот текст „MCS for Azure Platform Plus“) нудат подобрена поддршка за средината за производство на Microsoft Azure на клиентот, што вклучува приоритетен пристап директно до инженерскиот тим на Услугите на Azure.</p> <p>Целта на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus е да го забрзаат времето до постигнување 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 MCS for Azure Platform. Ова им овозможува на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus да се залагаат за клиентот во рамките на инженерството и да испорачаат приспособено искуство за подобро да ги задоволат своите технички деловни потреби.</p> <p>Оваа подобрена услуга 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“.</p> <p>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</p>	+

Услуга	План
<p>унифицираните трошоци за Услугите критични за мисијата на Azure Platform на Microsoft за периодот за поддршка како што е опишано во работниот налог на клиентот.</p> <p>Ако проценетата потрошувачка за производи на клиентот во моментот на извршувањето на договорот е еднаква или надминува 60.000.000 \$ (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 „Карактеристики обезбедени за сите клиенти на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus“ и „Карактеристики на MCS for Azure Platform Plus“, дефинирани во понатамошниот текст како „Клиенти на MCS for Azure Platform Plus“. Сите други клиенти имаат право само на карактеристиките наведени во делот „Карактеристики обезбедени за сите клиенти на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus“.</p> <p><b>Вклучување и производи што се во опсег</b></p> <p>MCS for Azure Platform ќе соработува со клиентот и со управникот на сметката за успех на клиенти на клиентот (CSAM) во текот на првите шеесет (60) дена од работниот налог за да ги вклучи запишаните претплати на клиентот. Првичната документација за воведување на клиентите мора целосно да се пополни од клиентот, заедно со CSAM доделен на клиентот, во рок од четиринаесет дена од спроведувањето на договорот за воведувањето и откривањето да започне на време и за клиентот да ги добие реактивните способности за MCS for Azure Platform „Брз експертски одговор“ и „Подобрено управување со инциденти“, како што е опишано подолу.</p> <p>Активностите во текот на првите шеесет дена инаку се ограничени на вклучување и откривање за градење знаење за работата и техничките потреби на клиентот. За да може тимот на MCS for Azure Platform 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.</p> <p>Технологиите што се надвор од опсег за ваквата подобрена поддршка вклучуваат, но не се ограничени на: US Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, базата за тестирање за M365 и Microsoft Mesh.</p> <p><b>Карактеристики обезбедени за сите клиенти на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus:</b></p> <p><b>Забрзано решавање инциденти:</b> Целта на овие можности е да се забрза времето за решавање и подобрување на корисничкото доживување за инциденти на клиентите со Azure. MCS for Azure Platform ќе ги зајакне и олесни итните потреби на клиентите со инженеринг за да се даде приоритет на поправките и ќе го забрза усвојувањето.</p>	

Услуга	План
<p><u>Брз експертски одговор.</u> Оваа можност овозможува забрзана подобрена реактивна поддршка за компонентите на Microsoft Azure на клиентите со брзо пренасочување на критичните инциденти во ситуациите за брз одговор и давање приоритет од инженерите за поддршка на MCS for Azure Platform со експертиза и справување од условите во облак, со фокус на намалување на времето за ублажување. Овие инженери ќе проценат и утврдат дали се потребни дополнителни технички ресурси за да се разреши инцидент што влијае врз запишаните претплати на клиентот, и доколку е потребно, брзо ќе ескалираат до инженерските услуги на MCS for Azure Platform и ќе ангажираат дополнителни соодветни инженерски тимови за услуга во рамките на групата за производи, доколку е потребно, за непосредна помош со инцидентот. И инцидентите на Azure со сериозност за клиенти В и С се пренасочуваат директно до инженерите за поддршка на MCS for Azure Platform за побрзо решавање од експерти на Azure. За да ги добие ваквите услуги, клиентот мора да поднесе инцидент за Поддршката за разрешување проблеми (PRS) преку соодветниот портал за услуга во облак или преку телефон или разговор. Разгледајте ја табелата во Додатокот А за дефинициите за сериозност и периодите на реакција на поддршката за разрешување проблеми за компонентите на Azure на клиентот. Ваквите периоди имаат предност пред очекуваните периоди за реакција на поддршката за основниот пакет.</p> <p><u>Подобрено управување со кризи.</u> 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 MCS for Azure Platform. 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 на клиентите на MCS for Azure Platform за да поттикнат навремено решавање и висок квалитет на испораката на поддршката. Ресурсите на тимот за подобро управување со инциденти ќе гарантираат постојан напредок со тоа што на клиентот ќе му обезбедува чести ажурирања за статусот и ескалацијата и план на активности.</p> <p><u>Управување со кризи предводено од инженеринг.</u> Кога инженерите за поддршка на MCS for Azure Platform директно ескалираат некој инцидент до инженерските тимови на MCS for Azure Platform, ваквите ресурси ќе бидат достапни 24x7 за побрзо ублажување. MCS for Azure Platform има партнерство со тимовите за услуги на Azure за да се овозможи побрзо вклучување на експерти за темата и координирање со ресурсите за подобро управување со инциденти за клиентот да има актуелна комуникација и управување за кризи. Инженерите за поддршка на MCS for Azure Platform може да ескалираат инциденти до MCS for Azure Platform кои се во рамки на опсегот на договорот за MCS for Azure Platform.</p> <p><u>Застапување кај инженерингот на Azure.</u> MCS for Azure Platform 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</p>	

Услуга	План
<p>нивниот отпечаток на Azure за да ги деблокира клиентите и да го забрза времето до ублажување.</p> <p><u>Оркестрирање на управувањето со проблеми.</u> MCS for Azure Platform 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. MCS for Azure Platform ги проширува услугите за Анализа на главната причина (RCA) опишани погоре. Кога изречно ќе се побара пред седум (7) календарски денови од затворањето на инцидентот, MCS for Azure Platform 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 MCS for Azure Platform усогласен со клиентот за инциденти кои влијаат врз производството со сериозност 1 и сериозност А. RCA ќе бидат обезбедени во рамките на десет (10) работни денови од барањето или ублажувањето на инцидентот, во зависност што ќе дојде прво.</p> <p><b>Забрзување на резултатите од работата:</b> 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).</p> <p><u>Проактивна испорака на планови за подобрување на услугата.</u> MCS for Azure Platform 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).</p> <p><u>Поддршка за критичните проекти на клиентот за прифаќање на Azure.</u> MCS for Azure Platform 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 за прифаќање на Azure 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.</p>	

Услуга	План
<p><u>Поттикнување ефикасни увиди и продлабочување на знаењето и експертизата на клиентот во тимовите за испорака на Azure.</u> Во сите запишани претплати, MCS for Azure Platform ќе ги едуцира тимовите за испорака и производи 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.</p> <p><u>Влезни информации за советување на клиентот.</u> 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 MCS for Azure Platform, 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.</p> <p><b>Карактеристики на MCS for Azure Platform Plus:</b> Овие карактеристики се ограничени на Клиентите на MCS for Azure Platform Plus 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 овие карактеристики.</p> <p><u>Надзор на платформата:</u> MCS for Azure Platform Plus го користи знаењето за отпечатокот на клиентот на Azure и внатрешната телеметрија од 30 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 MCS for Azure Platform Plus во текот на вклучувањето. MCS for Azure Platform Plus 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 MCS for Azure Platform. Клиентот мора целосно да учествува во процесот на дефинирање и да ги испорача сите побарани материјали во текот на првите 30 дена по склучувањето на договорот. 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, MCS for Azure Platform Plus 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</p>	

Услуга	План
<p>поддршка за идентификуваниот проблем, тогаш тимот на MCS for Azure Platform Plus ќе побара клиентот да создаде случај за поддршка за да ги олесни напорите за ублажување.</p> <p><u>Постапување со застој на платформата:</u> За време на застој објавен од Azure, дефиниран како застој што влијае врз повеќе клиенти и е објавен како застој на порталот на Azure, MCS for Azure Platform Plus 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, MCS for Azure Platform Plus ќе соработува со клиентот на активности за самостојно ублажување, како што е префрлање на друга зона на достапност, ако е соодветно.</p> <p><u>Глобална поддршка „Запознај ме“ за инженерско управување со кризи:</u> 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.</p> <p><b>Предуслови и претпоставки</b></p> <p>Покрај предусловите и претпоставките опишани во работниот налог на клиентот, испораката на услугите на Microsoft се заснова на следниве предуслови и претпоставки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Изведбата на Microsoft на услугите на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus зависи од соработката на клиентот, активното учество и навременото завршување на доделените одговорности.</li> <li>○ Клиентот ќе одржува активен план за услуги за поддршка за претпријатија на Microsoft во текот на времетраењето на договорот со MCS for Azure Platform или MCS for Azure Platform Plus.</li> </ul> <p><b>Карактеристики и испорака на функции</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Сите карактеристики се достапни само на англиски јазик. Не е ограничена испораката по регион, потребно е државјанство или исчистени ресурси за испорака во оваа понуда.</li> <li>○ Испораката ќе биде далечински освен ако не е поинаку 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.</li> </ul> <p><b>Ограничувања и исклучоци за услугите</b></p>	

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Покриеноста на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus не важи за кои било локални технологии, кориснички уреди, клиентски софтвер на Microsoft или технологии за идентитет и автентикација.</li> </ul> <p><b>Усогласеност и опсег на услугите</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Правото на клиентот да ја добива услугата на MCS for Azure Platform или MCS for Azure Platform Plus, како што е опишано, е предмет на усогласеност со одредбите и условите во работниот налог и овој опис на услугите.</li> <li>○ Услугите на MCS for Azure Platform и MCS for Azure Platform Plus 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.</li> </ul> <p>Нема да обезбедиме 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.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Услуги критични за мисијата за Azure Workload („MCS for Azure Workload“) и Услуги критични за мисијата за Azure Workload Plus („MCS for Azure Workload Plus“):</b></li> </ul> <p>Обезбедува повисоко ниво на услуги за 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. Решение критично за мисијата е апликација, процес или компонента што е неопходна за работата на вашиот бизнис. Услугите нудат сеопфатни програми за услуги за поддршка, достапни за дополнителен надомест и можат да се дефинираат како доказ и упатство наведени во вашиот Работен налог.</p> <p>За да добивате услуги поврзани со овие Услуги критични за мисијата, мора да одржувате активен договор за услуги за унифицирана поддршка. Ако вашиот договор за услуги за унифицирана поддршка е истечен или раскинат, и услугите поврзани со ваквите Услуги критични за мисијата ќе бидат прекинати на истиот датум.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Услуги критични за мисијата за Azure Events („MCS for Azure Events“); претходно познати како „Управување со настани на Microsoft Azure (AEM)“:</b></li> </ul> <p>Услугите критични за мисијата за настани на Azure, (во понатамошниот текст „MCS for Azure Events“), нудат подобрена поддршка за клиентите за време на</p>	+

Услуга	План
<p>нивните критични планирани деловни настани. Тимот на MCS for Azure Events нуди проактивна и реактивна поддршка за вашиот настан да се одвива беспрекорно.</p> <p>Како дел од активностите пред настанот, тимот на MCS for Azure Events ќе ги процени и ќе се запознае со вашето решение, ќе ги идентификува можните проблеми и ризици што влијаат врз продолжувањето на работата и стабилноста и ќе изврши прегледи на капацитетот и отпорноста на платформата на Azure. Тимот на MCS for Azure Events ќе го оцени решението на клиентот во текот на периодот за процена пред настанот и на писмено ќе го информира клиентот за утврдените ризици. За време на периодот на покривање на настанот, тимот на MCS for Azure Events ќе биде достапен 24x7 за да понуди поддршка.</p> <p>Сметаме дека критичниот деловен настан во рамките на опсегот е временска активност очекувана од клиентите која претставува голем ризик или влијание врз клиентот. За таквите настани се потребни повисоки нивоа на достапност на услуга и изведба. Примерите за такви настани вклучуваат предвидливо големо оптоварување на постојно решение, испорака на нова функција за постојно решение на Azure, испорака на ново решение на Azure и миграција од локален или друг давател на облак во Azure.</p> <p>Тимот на MCS for Azure Events поддржува критични деловни настани на клиенти што користат основни услуги на Microsoft Azure. Решението на Azure е дефинирано како комплет претплати на Azure со доследни шеми на конфигурација и директна поврзаност помеѓу услугите, коишто заедно постигнуваат заедничка деловна цел. Секој настан опфаќа по едно решение за клиенти на Azure. Решенијата на Azure ќе се дефинираат пред настанот. Ако критичниот деловен настан на клиентот содржи повеќе од едно решение на Azure, можеби ќе биде потребно да се купат дополнителни настани. MCS for Azure Events го резервираат дискрециското право да ги проценат сложеноста и бројот на работни оптоварувања што се дел од околината на клиентот, за да се овозможи приспособен пристап до поддршката и проценката.</p> <p>Критичните деловни настани може да добијат најмногу пет (5) календарски дена последователно покривање на настани. Ако очекуваната побарувачка е подолга од пет (5) последователни календарски дена, клиентите може да одлучат да купат што е можно повеќе MCS for Azure Events за последователно извршување и за покривање на целото времетраење на критичниот деловен настан.</p> <p>MCS for Azure Events зависат од достапноста на ресурсите. Поддршката на MCS for Azure Events 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. MCS for Azure Events се предмет на откажување доколку клиентот не е во можност да обезбеди соодветни</p>	

Услуга	План
<p>ресурси или одговори во текот на испораката на услугата на MCS for Azure Events. За детали за достапноста, консултирајте се со управникот на сметката за успех на клиентите на клиентот.</p> <p>MCS for Azure Events се достапни само за клиенти кои имаат решенија во јавниот облак на Azure. MCS for Azure Events не се достапни за клиенти кои имаат владини или државни средини во облак на Azure. Поддршката на MCS for Azure Events не може да ги исполни специјализираните потреби со ограничен пристап за услуги за граѓани на или сместени во држава од Citizen Alliance Support. Испораката на MCS for Azure Events е достапна само на англиски јазик и не нуди локални услуги за поддршка на јазикот.</p> <p>*Разгледајте го графиконот со видови на сериозност за Услугите критични за мисијата за настани на Azure во Додатокот А за повеќе информации</p>	
<p><b>• Услуги критични за мисијата за Microsoft Security Cloud</b></p> <p>Услуги критични за мисијата за Microsoft Security Cloud („MCS for Security Cloud“) е понудена услуга што овозможува подобрена поддршка за безбедносното портфолио на Microsoft на клиентот, вклучувајќи приоритетен пристап директно до инженерските тимови за безбедност. Целта на MCS for Security Cloud е да се забрза времето до постигнување вредност на клиентот за запишаните безбедносни производи, вклучувајќи ги Entra, Intune, Purview (DLP и MIP) и Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI и MDO) со планови за инкорпорирање повеќе безбедносни производи во иднина.</p> <p>Преку силните технички вештини, длабокото познавање на клиентот и способноста за интеракција со централната организација за безбедносен инженеринг на тимот на MCS for Security Cloud, клиентот одржува постојан однос со безбедносен инженер за да добива стручни совети додека клиентот ги користи безбедносните производи на Microsoft или се подготвува за настани што влијаат врз бизнисот.</p> <p>Услугата е достапна за наведените безбедносни работни текови за дадени клиенти дефинирани во Примерокот наведен во Работниот налог на клиентот.</p> <p>*Разгледајте го графиконот со видови на сериозност за Услугите критични за мисијата за Microsoft Security Cloud во Додатокот А за повеќе информации</p>	+
<p><b>Одговор на Microsoft во врска со инцидент со компјутерската безбедност (MSCIR):</b></p> <p>Нуди глобална истрага и упатства за помош при проценката на опсегот на компјутерскиот напад, создавање отпорност и заштита од потенцијални компјутерски напади. Овие услуги помагаат во намалувањето на ризикот од насочени компјутерски напади и подобро ја ублажуваат штетата предизвикана од безбедносна криза.</p>	+

Услуга	План
<p>MSCIR мора да се купи како посебен додаток на постоен Договор за унифицирана поддршка бидејќи не е вклучен како дел од основниот пакет за Унифицирана поддршка за претпријатија.</p> <p>Во моментот на инцидентот, Microsoft ќе има интеракција со клиентот за да се дефинира конкретниот опсег и за да се одговори и да се управува со компјутерскиот напад. Во одредени итни околности, клиентот може да побара и да го овласти Microsoft да започне со испорака на услугите MSCIR пред купувањето или дефинирањето на опсегот на MSCIR-услугата („Договор за MSCIR“).</p> <p>Без разлика на сè што е во спротивност, ако клиентот го овласти Microsoft да започне со работа пред Договорот за MSCIR, клиентот се согласува дека (а) ќе ги преземе сите дејствија коишто се разумно неопходни за да се изврши Договорот за MSCIR колку што е најбрзо практично можно, (б) ќе остане целосно одговорен и се согласува да плати за дадените услуги пред извршувањето на Договорот за MSCIR, по фактура од Microsoft, и (в) 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).</p> <p>MSCIR е достапно за дополнителна цена и ќе се дефинира во Спогодбата наведена во вашиот Работен налог.</p>	

## 2.5 Подобрени 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 решенија се достапни за дополнителна цена и можат да се дефинираат во Спогодбата наведена во вашиот Работен налог.

**Табела 12 – Видови на подобрени решенија**

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Назначен инженеринг (DE):</b>                      Овие одбрани и решенија водени од резултати се засновани на препорачаните практики и принципи на Microsoft коишто помагаат да се забрза добивањето на придобивките. Водечки технички експерт непосредно ќе соработува со вашиот тим за да обезбеди техничко водство и помош за другите експерти на Microsoft кога тоа е потребно за да помогне во распоредувањето и/или оптимизацијата на вашите решенија за Microsoft. Ваквите услуги ги опфаќаат                 </li> </ul>	+

Услуга	План
<p>процесите од проценка и планирање, преку надградба и дизајн, до конфигурација и имплементација.</p> <p><b>Предуслови и ограничувања специфични за услугата</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Потребен е важечки договор за Унифицирани услуги за поддршка за да се побараат DE-услуги. Ако вашиот договор е истечен или раскинат, и DE-услугата ќе биде прекината на истиот датум.</li> <li>○ DE-услугите се достапни за време на стандардното работно време (од 9:00 до 17:30 часот, локално стандардно време), без празници и викенди.</li> <li>○ DE-услугите поддржуваат конкретни производи и технологии на Microsoft коишто сте ги избрале и се наведени во Работниот налог.</li> <li>○ DE-услугите се овозможени за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка, како што е наведено во Работниот налог.</li> <li>○ DE-услугите примарно се испорачуваат далечински, освен ако однапред е склучен писмен договор за посети на локација. Во случаите во коишто посетите на локација се меѓусебно договорени и не се врз основа на претходно плаќање, ќе ви се наплати за разумните трошоци за патување и поврзаните трошоци.</li> </ul> <p>• <b>Подобрен назначен инженеринг (EDE):</b></p> <p>Нашата приспособена услуга испорачува темелен и тековен технички ангажман за клиентите со сложени сценарија. Оваа понуда е осмислена да одговара на вашите потреби и резултати со обезбедување назначен инженер кој ќе изгради темелно познавање за вашата околина или решенија и ќе ги поддржи вашите деловни цели, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, оптимизација на обемот на работа, усвојување или можност за поддршка. Услугите EDE може да ги купите како однапред дефинирани понуди или како блок приспособени часови коишто може да се користат за испорачување осмислени проактивни услуги.</p> <p>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.</p> <p>Услугите EDE се фокусираат на следниве области:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Да ги документираат препораките за користење на услугите за поддршка поврзани со испораката (на пр. прегледи на поддршката,</li> </ul>	

Услуга	План
<p>здравствени проверки, работилници и програми за проценка на ризикот).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Помож да се направи вашето распоредување и активностите за операциите согласни на вашата планирана и тековна имплементација на технологиите на Microsoft.</li> <li>○ Подобрете ги техничките и оперативните вештини на вашиот ИТ-персонал.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p>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, без разлика како е купен EDE. Клиентите во повеќе земји мора да го доделат EDE на локација на склучување договор пред планирање на испораката на услугата.</p> <p>Имајте ги предвид следниве предуслови и ограничувања специфични за услугата:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Морате да имате тековен договор за услуги за унифицирана поддршка за да ги поддржите вашите услуги EDE. Ако вашиот договор е истечен или раскинат, и EDE-услугата ќе биде прекината на истиот датум.</li> <li>○ Услугите EDE се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30 часот, локално стандардно време, без празници и викенди).</li> <li>○ Услугите EDE поддржуваат конкретни производи и технологии на Microsoft коишто сте ги избрале и сте ги навеле во работниот налог.</li> <li>○ EDE-услугите се овозможени за една локација за поддршка во назначената локација за поддршка, како што е наведено во Работниот налог.</li> <li>○ Услугите EDE се испорачуваат далечински освен ако однапред не се направи поинаков писмен договор. Кога посетите на локација се меѓусебно договорени и не се врз основа на претходно плаќање, ќе ви се наплати за разумните трошоци за патување и поврзаните трошоци.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Реактивен подобрен назначен инженеринг (REDE):</b></li> </ul> <p>Реактивниот подобрен назначен инженеринг (REDE) е 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</p>	

Услуга	План
<p>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.</p> <p>Областите на кои се фокусираат услугите на REDE вклучуваат:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Спроведување првичен состанок за да разговарате за приоритетите и препораките. Резултатите од овој состанок ќе бидат документирани во вашиот план за достава на услуги.</li> <li>○ Учество во решавањето на инцидентите за поддршка од Сериозност 1 и Сериозност А.</li> <li>○ Учество во решавањето на други инциденти за поддршка со сериозност на ваше барање.</li> <li>○ Работење во соработка со вашите ресурси за управување со испорака на успех и 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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Услуги на повик</b></li> </ul> <p>Нашите инженери развиваат и одржуваат темелно познавање за вашата употреба на нашите производи и онлајн услуги во вашата околина. Го вклучуваат тоа знаење во нивните активности поврзани со поддршка за решавање инциденти.</p> <p>Нашите инженери им обезбедуваат на инженерите за техничка поддршка на Microsoft информации за користењето на нашите производи и онлајн услуги во вашата околина. Обезбедуваат и 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, нашите инженери прават анализа на основната причина за критични инциденти со деловните влијанија и даваат препораки за тоа како слични проблеми може да се ублажат во иднина. Дополнително, REDE инженерот може да донесе дополнителни технички ресурси по потреба.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Проактивни услуги</b></li> </ul> <p>Нашите инженери ги документираат и ги 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.</p>	

Услуга	План
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Предуслови и ограничувања специфични за услугата</b></p> <p>За да добивате услуги REDE, мора да склучите и да се придржувате до договор за Унифицирана поддршка. Ако вашиот договор е истечен или раскинат, и REDE-услугата 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.</p> <p>Услугите REDE се достапни за време на вообичаеното работно време (од 09:00 до 17:30 часот, локално стандардно време, без празници и викенди). 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. Кога посетите на локација се меѓусебно договорени и не се врз основа на претходно плаќање, ќе ви се наплати за разумните трошоци за патување и поврзаните трошоци.</p> <p>Имајте предвид дека 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Ваши одговорности</b></p> <p>За оптимизирање на придобивките од вашите услуги REDE, мора да ги исполните следниве одговорности. Неможноста да се придржувате до ваквите одговорности може да резултира со одложувања на услугата или може да ја попречи нашата способност да вршиме услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Обезбедете му на инженерот за 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.</li> <li>○ Иницирајте барања за инциденти за поддршка и активно учествувајте со нас во дијагностицирањето и решавањето на инцидентите за поддршка.</li> <li>○ Дејствувајте како администратор на вашата околина.</li> <li>○ Обезбедете информации за решавање на проблеми на барање (на пример, дебагирање и следење датотеки од дневници).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Унифициран подобрен одговор:</b></p> <p>Унифицираниот подобрен одговор (UER) обезбедува забрзана реактивна поддршка и подобро управување со инциденти за производите на Microsoft и услугите во облак на клиентот за сите инциденти при критична ситуација (Сериозност 1 или Сериозност A).</p> </li> </ul>	+

Услуга	План
<p><b>Забрзана реактивна поддршка:</b> Погледнете ја табелата во Додаток А за дефиниции за сериозноста на инцидентот со унифициран подобрен одговор, времињата на одговор и исклучувањата на производи. За да добие поддршка за UER за производите и услугите од облак на Microsoft, клиентот мора да поднесе инцидент преку телефон или преку интернет.</p> <p><b>Подобрено управување со инциденти:</b> Услугата за подобро управување со инциденти е достапна 24x7x365 за сите инциденти со Сериозност 1 или Сериозност А. На клиентите им се доделува назначена група ресурси со познавање на работата и околината на клиентите. Овие ресурси се доделуваат како дополнување на услугите за 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 на клиентот ќе му обезбедува чести ажурирања за статусот и ескалацијата и план на активности.</p> <p>За секој инцидент со Сериозност 1, член на тимот за подобро управување со инциденти ќе даде преглед за справување со ситуацијата по инцидентот со клиентот, управникот со сметки за успех на клиентите (CSAM) и други членови на тимот на сметката на клиентот со намера да се зајакне работата на клиентот и да се спречат идни прекини и проблеми. За време на состанокот, тимот за подобро управување со инциденти ќе обезбеди преглед на реакцијата на инцидентот, вклучувајќи успеси и области за подобрување. Ќе соработуваат со управникот со сметки за успех на клиентите (CSAM) на клиентот за препораки за надминување за проактивно намалување на идните случаи и засилување на стабилноста и отпорноста на решенијата за клиентот.</p> <p>Одредена количина на часови за Услугите за управување со успех се вклучени за активностите за вклучување, кварталните состаноци со член на тимот за подобро управување со инциденти и прегледи по инцидентот од Сериозност 1. Дополнителни или почести состаноци се достапни по барање и со претходен договор на Microsoft, каде што ресурсите се достапни доколку изберете да купите дополнителни Услуги за управување со успех надвор од оние што се вклучени.</p> <p>UER треба да се купи само за локацијата на земјата домаќин ако клиентот има Унифициран договор за повеќе земји. Како подобро решение, сите UER услуги може да се испорачаат далечински на други локации освен и вклучувајќи го Домаќинот. Услугите за управување со успех што се вклучени ќе бидат доделени од домаќинот и управувани од управникот на сметка за успех на клиентот домаќин.</p> <p><b>Предуслови и претпоставки</b></p>	

Услуга	План
<p>За да добие UER-услуги, клиентот мора да одржува активен договор за услуги за унифицирана поддршка. Ако вашиот договор за услуги за унифицирана поддршка е истечен или раскинат, и услугите поврзани со ваквите UER-услуги ќе бидат прекинати на истиот датум.</p> <p>За да се осигури дека тимот за Подобрено управување со инциденти на клиентот има основни знаења за работата и средината на клиентот, клиентот мора да обезбеди документација ако биде побарана и да учествува во активностите за вклучување во текот на првите 60 дена од времетраењето на договорот.</p> <p><b>Ограничувања и исклучоци за услугите</b></p> <p>Анализата на темелната причина (RCA) не е вклучена во Унифициран подобрен одговор, но може да се побара од CSAM на клиентот. Клиентот ќе биде одговорен 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</p> <p>Ресурсите за подобро управување со инциденти ќе работат од далечина. Услугата Подобрено управување со инциденти се испорачува на англиски, кинески и јапонски јазик. Не е ограничена испораката по регион, потребно е државјанство или исчистени ресурси за испорака во оваа понуда.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Брз одговор на Azure:</b></li> </ul> <p>Брзиот одговор на Azure (ARR) обезбедува забрзана реактивна поддршка за компонентите на Microsoft Azure на клиентот, насочувајќи ги инцидентите на поддршката до техничките експерти и со обезбедување на ангажман во тимовите за работа на услугите на облак, по потреба.</p> <p>За да ги добиете услугите на Брз одговор за компонентите на Microsoft Azure на клиентот, клиентот мора да го испрати инцидентот преку важечкиот портал за услуги на облак. Барањата за поддршката за решавање на проблемите на клиентот ќе бидат директно пренасочени 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.</p> <p>Разгледајте ја табелата во Додатокот А за периодите на реакција на поддршката за разрешување проблеми за компонентите на Azure на клиентот. Ваквите периоди имаат предност пред очекуваните периоди за реакција на поддршката за основниот пакет. Брзиот одговор на Azure не ги покрива Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services or Billing &amp; Subscription Management, Test base for M365 или Microsoft Mesh.</p>	+

Услуга	План
<p>Купувањето брз одговор е предмет на достапност на ресурсите. За детали за достапноста, консултирајте се со менаџерот на сметката за успех на клиентите на клиентот.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Директен инженеринг O365:</b> <p>Обезбедува подобрен поддршка за основните оптоварувања на клиентот или клиентите за производство на Microsoft Office 365. Оваа услуга вклучува приоритетен пристап до инженерскиот тим на Office 365.</p> <p>Услугата е достапна за наведениот закупец или закупци, за дополнителен надомест и е дефинирана во Примерокот наведен во Работниот налог на клиентот.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Поддршка на развивачот:</b> <p>Поддршката 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.</p> <p>Услугата нуди сеопфатна поддршка, помагајќи им на клиентите да ја забрзаат дигиталната иновација, примената на облакот и подготвеноста на развивачот. Обезбедените насоки помагаат при забрзување на развивачите и поставување приоритет за практиките на DevSecOps со најновите алатки и технологии, модернизирање на апликациите за подобрување на ефикасноста и зголемување на деловниот потенцијал и поддршка на тимовите развивачи при нивното имплементирање на облакот со сеопфатен план за успех.</p> <p>Поддршката за програмери е достапна за дополнителен надомест.</p> </li> </ul>	+1
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Директен инженеринг GitHub:</b> <p>На клиентите им обезбедува приоритетен пристап до назначен тим за поддршка на GitHub и именуван инженер за веродостојност на клиенти на GitHub (CRE). Дополнително, услугата вклучува квартални прегледи што нудат проактивни насоки засновани на проверки на здравствената состојба и анализа на билети.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Поддршка за критични мисии</b> <p>Обезбедува повисоко ниво на услуги за 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. Решение критично за мисијата е апликација, процес или компонента што е неопходна за работата на вашиот бизнис. Услугите нудат сеопфатна програма за услуги за поддршка, достапни за дополнителен надомест и се дефинираат како упатство наведено во вашиот Работен налог.</p> <p>За да добивате услуги поврзани со овие подобрени решенија, мора да одржувате активен договор за услуги за унифицирана поддршка. Ако вашиот</p> </li> </ul>	+

Услуга	План
договор за услуги за унифицирана поддршка е истечен или раскинат, и услугите поврзани со ваквите подобрени решенија ќе бидат прекинати на истиот датум.	

+ - Дополнителна услуга која може да се купи.

+<sup>1</sup> - Дополнителна услуга која може да се купи до ограничен максимален квалитет.

## 2.6 Унифицирана програма за повеќе земји

### Вовед

Програмата за **повеќе земји** обезбедува пристап до Microsoft Unified низ повеќе локации. Договорот за повеќе земји е претставен во еден или повеќе работни налози. Пред финализирање на Унифицираниот договор, проверете дали организацијата е соодветно договорена на саканите локации за да ја добие целосната вредност на Microsoft Unified.

### Преглед на структурата на програмата

- Локацијата каде што основниот пакет на Microsoft Unified е договорена за Работниот налог ќе биде позната како Домаќин.
- Посебната локација наведена во вашиот договор, различна од локацијата на домаќинот ќе биде позната како низводна локација.
- Централизираните договори е дефиниран како Унифициран договор на Microsoft кој има „домаќин“ и „низводна локација“ на еден контакт со пакети со додатоци доделени по локација.
- Децентрализираните договори е дефиниран како унифициран договор кој има унифицирана база за „домаќин“ и посебен договор(и) за пакети со додатоци доделени на различни локации
- Во некои случаи, сложените договори за повеќе земји може да бидат комбинација од централизираните и децентрализираните договори

### Проширување на Microsoft Unified на други локации

- Специфичните услуги и нивните количини, доколку е применливо, ќе бидат наведени во придружниот работен налог според локација.
- Услугите опишани тука може да се испорачаат до назначената локација(-ии), согласно Работниот налог на Домаќинот или на низводната локација.
- Во зависност од услугата, таа може да се управува или испорачува на локацијата на домаќинот или на низводната локација.

### Основа за повеќе земји на Microsoft Unified

- Основниот пакет на Microsoft Unified ќе биде договорен со локацијата на домаќинот.
- Управувањето со испораката на услуги (Управување со успехот на клиентот АКА CSAM) ќе се испорача од локацијата на домаќинот
- Реактивни услуги: Во форма на барања за услуги се управуваат на локацијата на домаќинот и се достапни ширум светот за назначениот персонал на договорениот клиент.

### Додатни спакувани услуги

- Проактивните услуги во форма на Услуги за забрзување на вредноста може да се купат за употреба или на локацијата на домаќинот или на низводната локација. Локациите за испорака се специфични за решението и може да бидат достапни како далечински или на лице место. Специфичните способности за испорака мора да се потврдат пред да се склучи договор за која било проактивна услуга.
- Сите подобрени решенија може да се купат за употреба или на локацијата на домаќинот или на низводната локација. Локациите за испорака се специфични за решението и може да бидат достапни како далечински или на лице место. Специфичните способности за испорака мора да се потврдат пред да се склучат какви било подобрени решенија.
- Управување со испорака: Инаку, познато како Управник на сметка за успех на клиентот (CSAM) може да се додаде на договорот за одредени локации. Специфичните трошоци и локации ќе бидат одредени за време на преговорите за вашиот договор.
- Управувањето со инциденти може да се договори за локациите на домаќинот или за низводната локација со помош на пакети со додатоци. Специфичните трошоци и локации ќе бидат одредени за време на преговорите за вашиот договор.

#### **Дополнителни правила и услови за повеќе земји**

- Поддршката на лице место, за временска зона или за локалниот јазик ќе подлежи на специфични договорни барања и локални регулаторни барања. Може да се применат дополнителни договори и трошоци.
- Персоналот на клиентот на други локации може да учествува во далечински проактивни услуги купени на локацијата на домаќинот или низводната локација, како што е наведено во Работниот налог. Потврдете со тимот на сметката за далечинско присуство.
- Проактивни кредити може да се разменуваат само помеѓу локациите на домаќинот и низводната локација, наведени во еден работен налог, размените не може да се обработуваат од еден работен налог до друг работен налог.
- Размени ќе бидат спроведени врз основа на тековните валути и стапки за проактивни кредити на соодветните локации за поддршка.
- Секоја размена што резултира со фракциони проактивни кредити ќе се заокружи до најблиската единица.

#### **Даночни обврски и барања**

- Клиентите се единствено одговорни за сите даночни обврски што произлегуваат како резултат на дистрибуција или размена на купени услуги за поддршка помеѓу локацијата(ите) на домаќинот и локацијата(ите) за низводна поддршка.
- Локалните регулаторни барања и даночните закони може да бараат посебни работни налози за да се обезбеди усогласеност.
- Австралија, Нов Зеланд, Индија, Кина, Хонг Конг, Тајван, Макао, Јапонија, Кореја се предмет на локални барања и сите договори за повеќе земји за овие локации мора да имаат свој работен налог(зи). Овој список е предмет на промена, проверете со тимот на вашата сметка за време на преговорите за вашиот договор

#### **Унифицирана наплата и испорака за повеќе земји**

- Поделеното фактурирање овозможува трансакциите да се делат на повеќе фактури според различните критериуми, како видот на производ, датумот на испорака или локацијата на клиентот.
- Следните барања за промена ќе резултираат со измена на договорот во однос на ставките: Фактура до, Испорака до, Промена на називот на компанијата или на адресата, Износ за наплата и Датум на наплата.
- Промените на кој било договор за повеќе земји може да резултираат со зголемени трошоци или ограничувања поради околностите наведени погоре.

## 2.7 Дополнителни одредби и услови

### Предуслови и претпоставки за услугите за унифицирана поддршка

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

- **Реактивни услуги за основен пакет:** Овие услуги 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.
- **Јазик на услугите:** 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.
- **Поддржани производи:** Нудиме поддршка за сите верзии на комерцијални објавените, општо достапните производи со софтвер на Microsoft и онлајн услуги што сте ги купиле. Ова е засновано на декларираните записи и договори за лиценцирање и/или идентификаторот на сметката за наплата во Додатокот А од Работниот налог и се идентификувани во Условите за производот, коишто повремено се објавуваат од страна на Microsoft.
- **Пилоти, предизданија и бета-производи:** Услугите за поддршка повремено може да вклучуваат прегледи, бета-верзии или други понуди на пилот-услуги, понудени од Microsoft за изборна проценка (секоја поединечно се нарекува „Пилот“). Вашето учество во пилотите е изборно и ви е овозможено согласно со уловите за Професионални услуги од Условите за производи на Microsoft, коишто веќе се инкорпорирани во вашиот договор и согласно со дополнителните услови што важат за пилотите. Сите пилотите не се достапни на сите локации.
- **Користење на услугите:** 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.
- **Закажување на услугите:** Закажувањето услуги зависи од достапноста на ресурсите, а работилниците може да се подложни на откажување ако не се исполнат минималните нивоа на регистрација.
- **Далечински пристап:** 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.
- **Податоци од клиентите:** 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.

- **Политика за откажување:** Ако побарате откажување на претходно закажана услуга, тоа мора да се направи најмалку 14 дена однапред за целосно рефундирање каде што е достапно. Откажувањата извршени од 6 до 13 дена однапред ќе се наплатат 50 % од трошокот за услугата. За секое откажување направено 5 дена или помалку однапред ќе мора да се плати целосниот трошок (100 %) од трошокот за услугата.
- **Дополнителни услуги:** Кога купувате дополнителни услуги, можеме да побараме вклучување на управувањето со испорака на услуги за да се олесни испораката. Сите дополнителни услуги можеби не се достапни во вашата држава. Ве молиме контактирајте го вашиот ресурс за испорака на услуги, заради детали.
- **Размена на услуги:** Ако нарачавте еден вид на услуга со Флекс додаток и сакате да ја замените со друг, може да примените еквивалентна вредност на алтернативна услуга каде што е достапна и да се согласите со вашиот ресурс за испорака на услуги.
- **Пристап со код:** 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.
- **Реактивни услуги:** 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.
- **Барања за платформата:** Може да има минимални барања за платформата за купени услуги.
- **Испорака на 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.
- **Услуги за поддршка на GitHub:** Ваквите услуги 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 и Додатокот за заштита на податоците на GitHub и Безбедносниот прилог ќе важат за вашата набавка на Услугите за поддршка на GitHub.
- **Комуникации со корисниците:** Се согласувате дека може да испратиме 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.
- **„Снимки:** Сите снимки и поврзаниот придружен материјал од обезбедените услуги се Испораки на услуги кои подлежат на условите и одредбите на важечкиот договор според кој се испорачуваат услугите.

Со прифаќање на поканата за учество на снимен настан или со вклучување на снимениот настан: 1) Учесниците се согласуваат да бидат снимени, а и со тоа дека собирањето и

складирањето на снимениот настан подлежи на условите што го регулираат настанот; 2) Учесниците се согласуваат дека нивното име, адреса на е-пошта, доставени прашања и/или телефонски број може да бидат видливи од другите учесници; и 3) Учесниците се согласуваат дека снимката може да се сподели со вработените и претставниците на Microsoft.

Освен како што е изрично наведено во важечкиот договор, не смеете да менувате, копирате, дистрибуирате, пренесувате, прикажувате, изведувате, репродуцирате, објавувате, лиценцирате, создавате изведени дела од, пренесувате или продавате какви било информации од снимениот настан.

Испораките на услуги може разумно да се споделуваат во вашата организација, во согласност со одредбите и условите што ги регулираат испораките на услуги и не се наменети да ги заменат вашите сопствени организациски програми за обука. Согласно сопственото дискрециско право ќе одлучувате дали да ги користите Испораките на услугите и ќе бидете одговорни за сите законски, регулаторни или усогласености за стандарди. Ги преземате сите ризици поврзани со имплементацијата или репродукцијата на Испораките на услугите, вклучувајќи ги и обврските за доверливост, информациите што се извадени од контекст или информациите што се споделуваат на ненавремен начин. Испораките на услугите се претставени „како што се“ и „со сите грешки“ од моментот на испораката, а Microsoft не дава никакви гаранции, изречни или имплицитни.

- **Дополнителни предуслови и претпоставки:** Тие може да се наведени во релевантните додатоци.

## 2.8 Вашите одговорности

### Вашите одговорности:

Покрај тие што се наведени во соодветните додатоци, ги имате следниве одговорности. Непридржувањето може да доведе до доцнење на услугата:

- **Администратор за услуги за поддршка:** Ќе назначите именуван администратор за услугите за поддршка, кој ќе го води вашиот тим и ќе управува со сите ваши активности за поддршка, вклучувајќи ги внатрешните процеси за поднесување барања за инциденти, адресирани до нас.
- **Услуги за поддршка за повеќе земји:** Ако купите услуги за поддршка за повеќе земји, ќе назначите именуван администратор за услугите за поддршка за локацијата за поддршка на вашиот домаќин. Тој ќе го води вашиот тим и ќе управува со сите ваши активности за поддршка, вклучувајќи ги внатрешните процеси за поднесување барања за инциденти, адресирани до нас. Можеби ќе треба и да назначите именуван администратор на услуги за поддршка на други локации за поддршка.
- **Контакти за реактивна поддршка:** Според потребите, можете да назначите именувани реактивни контакти за поддршка, кои ќе создаваат барања за поддршка преку веб-страницата за поддршка на Microsoft или телефонски. Администраторите на облакот за вашите услуги засновани на облак, исто така можат да поднесат барања за поддршка во облак, преку соодветните портали за поддршка.
- **Барања за поддршка за онлајн услуги:** Администраторите на облакот мора да поднесат барања за онлајн услуги преку соодветниот портал за поддршка за онлајн услуги.

- **Поднесувања барања за услуги:** Кога се поднесува барање за услуга, контактите за реактивна поддршка треба да имаат основно разбирање за проблемот и да можат да го репродуцираат. Ова ќе му помогне на Microsoft при дијагностицирањето и при испитувањето 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.
- **Утврдување и решавање проблеми:** 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. Овие активности може да опфаќаат реализација на мрежно следење, зафаќање пораки за грешки, прибирање информации за конфигурации, промена на конфигурации на производи, инсталација на нов софтвер или компоненти или модификација на процеси.
- **Планирање услуги:** Се согласувате да соработувате со нас во планирањето на користењето на услугите, врз основа на услугите кои сте ги купиле.
- **Ажурирања за контакт:** Се согласувате да не известите за какви било промени на именуваните контакти, наведени во вашиот Работен налог.
- **Управување со податоци:** Вие сте одговорни за поддршка на вашите податоци и реконструкција на изгубени или изменети датотеки како резултат на катастрофални дефекти. Треба и да ги имплементирате неопходните постапки за заштита на интегритетот и безбедноста на вашиот софтвер и податоци.
- **Повратни информации:** Кога е можно, се согласувате да одговорите на анкетите за задоволство на клиентите што повремено може да ги обезбедуваме во врска со услугите.
- **Трошоци:** Вие сте одговорни за сите патни и други трошоци коишто ќе ги направат вашите вработени и договарачи.
- **Дополнителни одговорности:** Ресурсот за испорака на услуга може да побара од вас да извршите други одговорности за конкретната услуга што сте ја купиле.
- **Услуги во облак:** Кога ги користите услугите во облак како дел од оваа поддршка, морате или да купите, или да имате постоечка претплата, или план за податоци, за важечка онлајн услуга.
- **Барања за проактивни услуги:** Вие се согласувате да поднесувате барања за проактивни услуги и подобрени 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.
- **Пристап:** Вие се согласувате да му дадете на нашиот тим за испорака на онлајн услуги разумен телефонски и брз интернет пристап и пристап до вашите внатрешни системи и дијагностички алатки, доколку е применливо.

## Додаток А: Графикони со видови на сериозност

Овој додаток содржи серија графикони што овозможуваат визуелен приказ на видовите и нивоата на сериозност на инцидентите. Имајте предвид дека овие графикони се дополнителни и се наменети како дополнителни увиди за нивоата на сериозност на инцидентите. Треба да се користат заедно со главниот текст за сеопфатно разбирање на темата.

### Реактивна поддршка – видови на сериозност на инцидентите

За поддршка за разрешување проблеми, разгледајте ги ситуациите за сериозност на ситуација во графиконот подолу:

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p><b>Сериозност 1</b></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>Azure компоненти<sup>1</sup></p> <p>- Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку</p> <p>Сите други производи и услуги - Одговор на првиот повик за еден час или помалку</p> <p>Назначен е ресурс<sup>2</sup> за критичната ситуација</p> <p>Континуирано ангажман 24/7<sup>3</sup></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 континуираното вложување напори 24/7<sup>3</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>
<p><b>Сериозност А</b></p> <p>Деградиран критички деловен систем:</p> <p>значителна загуба или деградација на услугите</p> <p>Потребно е внимание во рок од еден час</p>	<p>Прв одговор на повикот по еден час или пократко</p> <p>Надзор на критична ситуација<sup>2</sup></p> <p>Континуирано ангажман 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7<sup>3</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p><b>Сериозност В</b></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 часа<sup>4</sup></p>	<p>Прв одговор на повикот по два часа или пократко</p> <p>Континуирано ангажман 24/7<sup>3</sup></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><b>Сериозност С</b></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 часа<sup>4</sup></p>	<p>Прв одговор на повикот по четири часа или пократко</p> <p>Труд само во текот на работното време<sup>4</sup></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>

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

## Услуги критични за мисијата за Azure Platform и Услуги критични за мисијата за Azure Platform Plus – типови сериозност на инцидентите

За поддршка за разрешување проблеми, разгледајте ги ситуациите за сериозност на ситуација во графиконот подолу:

Сериозност и ситуација	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p><b>Сериозност 1</b></p> <p>Пад на критичен деловен систем: 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>Континуирано вложување напори 24x7<sup>1</sup></p> <p>Пристап до искусните специјалисти на Microsoft</p> <p>Автоматски доделен виш раководител за инциденти<sup>2</sup></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>	<p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>1</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p>
<p><b>Сериозност А</b></p> <p>Деградиран критички деловен систем: значителна загуба или деградација на услугите</p>		

<sup>1</sup> Microsoft можеби ќе треба да намали од 24x7 ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе овозможат Microsoft да продолжи со вложување напори за решавање на проблемите.

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

### Услуги критични за мисијата за Azure Events – типови сериозност на инцидентите

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><b>Сериозност 1</b></p> <p>Пад на критичен деловен систем: 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>Одговор на прв повик за 15 минути или помалку и брза ескалација кај Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Ресурс за критична ситуација се доделува во рок од 30 минути или пократко.</p> <p>Континуирано вложување напори 24x7<sup>1</sup></p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>1</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p>

<p>Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Пристап до искусните специјалисти на Microsoft и брза ескалација во рамки на Microsoft до производните тимови</p>	
<p><b>Сериозност А</b></p> <p>Деградиран критички деловен систем: значителна загуба или деградација на услугите</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>	

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Услугите за поддршка на АЕМ се достапни само на англиски јазик.

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

## Услуги критични за мисијата за Microsoft Security Cloud – типови сериозност на инцидентите

За поддршка за разрешување проблеми, разгледајте ги ситуациите за сериозност на ситација во графиконот подолу:

Услуги критични за мисијата за сериозноста и ситуацијата на Microsoft Security Cloud	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p><b>Сериозност 1</b></p> <p>Пад на критичен деловен систем: Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение. Потребно е внимание веднаш</p>	<p>Време за прв одговор во рок од 15 минути или пократко</p> <p>Напредни безбедносни инженери за Поддршка за услуги за клиенти (CSS)</p> <p>Континуирано ангажман 24/7<sup>1</sup></p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7<sup>1</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p>
<p><b>Сериозност А</b></p> <p>Деградиран критички деловен систем: значителна загуба или деградација на услугите Потребно е внимание во рок од 15 минути</p>	<p>Можност за вклучување на безбедносните инженери според потребите</p> <p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	<p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7<sup>1</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p> <p>Се поднесува по телефон или преку веб-страница</p>

<sup>1</sup> Можеби ќе треба да намалиме од 24x7 ако не сте во состојба да ги обезбедите соодветните ресурси или одговори, за да ни овозможите да ги одржиме соодветните напори за решавање на проблемот. Услугите на поддршката за разрешување проблеми се достапни само на англиски јазик.

## Брз одговор – видови на сериозност на инцидентите

За поддршка за разрешување проблеми, разгледајте ги ситуациите за сериозност на ситуација во графиконот подолу:

Тежина и ситуација на брз одговор	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<p><b>Сериозност 1</b></p> <p>Пад на критичен деловен систем: 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>Континуирано вложување напори 24x7<sup>1</sup></p> <p>Пристап до искусните стручњаци на Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Брза ескалација во рамките на Microsoft до работните тимови за cloud услуги</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање</p> <p>Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираниот труд 24/7<sup>1</sup></p> <p>Брз пристап и одговор</p>
<p><b>Сериозност А</b></p> <p>Деградиран критички деловен систем:</p> <p>значителна загуба или деградација на услугите</p>	<p>Известување до нашите високи раководни лица, по потреба</p>	

<sup>1</sup> Microsoft можеби ќе треба да намали од 24x7 ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе овозможат Microsoft да продолжи со вложување напори за решавање на проблемите.

<sup>2</sup> Услугите за решавањето на проблемот на Брзиот одговор се единствено достапни на англиски и јапонски јазик

## Унифициран подобрен одговор - видови на сериозност на инцидентите

За поддршка за разрешување проблеми, разгледајте ги ситуациите за сериозност на ситација во графиконот подолу:

Сериозност и состојба на унифицираниот подобрен одговор	Реакција од наша страна	Реакција од ваша страна
<b>Сериозност 1</b>	Azure компоненти <sup>1</sup>	Известување до нашите високи раководни лица, по наше барање
Пад на критичен деловен систем:	- Одговор на првиот повик за 15 минути или помалку	
Бизнис во ризик. Целосно губење на критична апликација или решение.	Сите други производи и услуги - Одговор на првиот повик за 30 минути или помалку	Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7 <sup>3</sup>
Потребно е внимание веднаш	Автоматски доделен виш раководител за инциденти <sup>2</sup>	Брз пристап и одговор
	Континуирано ангажман 24/7 <sup>3</sup>	Се поднесува по телефон или преку веб-страница
	Брзо кревање на итноста во Microsoft кај тимови на производот	
	Известување до нашите високи раководни лица, по потреба	
<b>Сериозност А</b>	Прв одговор на повик во рок од 30 минути или пократко	Доделување соодветни ресурси за да се одржи континуираното вложување напори 24/7 <sup>3</sup>
Деградиран критички деловен систем:	Автоматски <sup>2</sup> доделен виш раководител за инциденти	Брз пристап и одговор
значителна загуба или деградација на услугите	Континуирано ангажман 24/7 <sup>3</sup>	Се поднесува по телефон или преку веб-страница
Потребно е внимание во рок од 30 минути		

<sup>1</sup> Наведеното време на одговор за компонентите на Azure на клиентот 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.

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

<sup>3</sup> Microsoft можеби ќе треба да го намали нивото на сериозност ако не може да обезбедите соодветни ресурси или одговори коишто ќе овозможат Microsoft да продолжи со вложување напори за решавање на проблемите.

## Додаток Б: Услуги за управување со успехот

Овој додаток содржи серија графикони што овозможуваат визуелен приказ на столбовите, активностите и резултатите на Услугите за управување со успехот.

### Услуги за управување со успехот

- Услугите за управување со успехот се вклучени во договорот, освен ако не е тука поинаку наведено или во вашиот Работен налог.
- Услугите за управување со успехот се обезбедуваат дигитално или од управниците со сметки за успех на клиентите.
- Ваквите ресурси може да работат или далечински или на локација на вашата локација и функционираат заедно со испораката на следниве активности:

Столбови	Активности	Опис на активността
<p><b>Состојба на решението:</b> Целта е да ви помогнеме максимално да ги искористите инвестициите во облакот на Microsoft, така што ќе се погрижиме да бидат здрави, оптимизирани и отпорни. Преку нашето Управување со програмата за здравствената состојба на клиентите, соработуваме со вас со планирање и имплементирање дејства и препораки што ќе ја подобрат оперативната состојба на вашите решенија за облакот на Microsoft. Ги користиме нашите знаења за Управување со проблеми за да ви помогнеме да ги идентификувате и да ги решите повторливите проблеми што влијаат врз изведбата и доверливоста на облакот. Исто така, ви помагаме да бидете подготвени за катастрофа, така што спроведуваме редовни активности за да ви помогнеме да се подготвите за поголеми инциденти и проблеми што би можеле да ви ги прекинат деловните операции.</p> <p>Понатаму, ви препорачуваме да се ангажирате со нас при прегледувањето на вашите отпорност и безбедност за полесно идентификување на и справување со можностите за подобрување на отпорноста и безбедноста на вашите клучни деловни функции што зависат од облакот.</p>	Управување со програмата за здравствената состојба на клиентите	Подобрејте ја и забрзајте ја здравствената состојба на клиентот со фокусирање на поедноставувањето на оперативната успешност.
	Управување со проблеми	Идентификувајте и реагирајте на критичните проблеми, создавајте и/или генерирајте увиди за соодветно решавање
	Проактивна отпорност	Подобрејте ја отпорноста, како на пример способноста на системот за издржување дефекти и брзо враќање, минимизирање на влијанието на клиентите и деловните резултати
	Проактивна безбедност	Подобрејте ги безбедноста и усогласеноста преку имплементирање на безбедносните решенија на Microsoft.
	Подготвеност за катастрофи	Се грижиме клиентите да бидат подготвени за кризи и го организираме тимот на Microsoft
<p><b>Прифаќање и планирање:</b> Ви помагаме со оркестрирање и усогласување на вистинските ресурси во планирањето и имплементирањето на технологиите на облак, што ја трансформираат вашата организација. Ви обезбедуваме услуги за управување со програмата за успех што ви помагаат да ги достигнете целите на технологијата и бизнисот. Ви помагаме да ги забрзате имплементацијата, прифаќањето и остварувањето на вредноста на технологиите во облакот на Microsoft. Исто така, ви помагаме да ја подобрите состојбата на</p>	Управување со програмата за успех	Управување со односот и постојаната организација на тековното планирање, подредување и проверување на сметките/вредностите, како што е утврдено во плановите за успех на клиентите.
	Оптимизација на технологијата	Максимизирање на инвестициите на клиентите преку оптимизација на облакот

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>инвестициите во облакот на Microsoft преку услугите за управување со програмата за здравствената состојба на клиентите. Ви помагаме да ги идентификувате можностите за намалување на трошоците за облак и софтвер преку услугите за оптимизација на технологијата.</p> <p>Ве информираме за важните ажурирања на производите, безбедноста, услугите и карактеристиките преку ажурирања на технологијата и безбедноста. Ви нудиме упатства и помош при решавањето на проблемите со технологијата преку услугите за управување со животниот циклус.</p>	<p>Технолошки и безбедносни ажурирања</p>	<p>Инвестициите и инфраструктурата на облакот постојано се ажурираат на најновите верзии</p>
<p><b>Ексклузивно партнерство:</b> Сороботуваме со вас како партнери, во споделување на одговорноста и на наградите на вашите инвестиции на Microsoft. Создаваме силни врски помеѓу вашите извршни директори и нашите, за да може да ви ги разбереме целите и да ви ги поддржиме програмите за успех. Нудиме услуги што ви помагаат да планирате и да испорачувате конкретни резултати со технологиите во облак на Microsoft. Ви помагаме да станете и да трчате побргу, да ги искористите решенијата во облакот до максимум и да постигнете повеќе со Microsoft.</p>	<p>Услуги за управување со животниот циклус</p>	<p>Погрижете се клиентите да имаат ажуриран план за управување со животниот циклус</p>
<p><b>Ексклузивно партнерство:</b> Сороботуваме со вас како партнери, во споделување на одговорноста и на наградите на вашите инвестиции на Microsoft. Создаваме силни врски помеѓу вашите извршни директори и нашите, за да може да ви ги разбереме целите и да ви ги поддржиме програмите за успех. Нудиме услуги што ви помагаат да планирате и да испорачувате конкретни резултати со технологиите во облак на Microsoft. Ви помагаме да станете и да трчате побргу, да ги искористите решенијата во облакот до максимум и да постигнете повеќе со Microsoft.</p>	<p>Управување со односот со клиентите</p>	<p>Течен и успешен однос помеѓу клиентот и Microsoft</p>

© 2025 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.