

# Descrierea Serviciilor de Asistență Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Ianuarie 2024

# Cuprins

1	Despre acest document.....	3
2	Servicii de asistență.....	4
	<b>2.1 Modalitatea de achiziționare.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Descrierea serviciilor.....</b>	<b>5</b>
	Servicii proactive.....	5
	Serviciile de planificare.....	5
	Servicii reactive.....	11
	Managementul furnizării serviciilor.....	14
	<b>2.3 Serviciile și soluțiile extinse.....</b>	<b>15</b>
	Proiectare desemnată îmbunătățită.....	16
	Răspuns unificat îmbunătățit.....	19
	Răspunsul Rapid.....	21
	Gestionare eveniment Azure.....	22
	Office 365 Engineering Direct.....	24
	Asistența pentru Dezvoltatori.....	24
	O365 Engineering Direct.....	25
	Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice.....	25
	Azure Engineering Direct.....	25
	Răspuns la incidente de securitate cibernetică Microsoft.....	29
	<b>2.4 Asistență pentru mai multe țări.....</b>	<b>30</b>
	Prezentarea generală a serviciilor de asistență pentru mai multe țări.....	30
	Modalitate de achiziționare.....	30
	Termene și condiții asistență suplimentară pentru țări multiple.....	31
	<b>2.5 Termeni și condiții suplimentare.....</b>	<b>31</b>
	<b>2.6 Responsabilitățile dvs.....</b>	<b>33</b>

# 1 Despre acest document

Descrierea Serviciilor de Asistență Microsoft Unified Enterprise vă prezintă informații referitoare la serviciile de asistență care pot fi achiziționate de la Microsoft.

Vă rugăm să vă familiarizați cu descrierea serviciilor pe care le achiziționați, inclusiv cu cerințele preliminare, exonerările de răspundere, limitările și responsabilitățile dvs. Serviciile pe care le veți achiziționa vor fi cuprinse în Ordinul de lucru pentru Serviciile Enterprise (Ordinul de lucru) sau în altă Declarație de Servicii care face referire la și încorporează acest document.

Nu toate serviciile enumerate în acest document sunt disponibile la nivel global. Pentru detalii referitoare la serviciile disponibile pentru achiziționare în regiunea dvs., contactați reprezentantul dvs. pentru Serviciile Microsoft. Serviciile disponibile pot fi modificate.

## 2 Servicii de asistență

Serviciile de Asistență Microsoft Unified Enterprise (serviciile de asistență) reprezintă un set de servicii complete de asistență pentru companie care contribuie la reducerea costurilor, îmbunătățirea productivității și utilizarea tehnologiei pentru a realiza noi oportunități comerciale în toate etapele ciclului de viață informatic. Serviciile de asistență includ:

- Servicii proactive care contribuie la menținerea și îmbunătățirea integrității infrastructurii și operațiunilor informatice
- managementul furnizării serviciilor pentru a facilita planificarea și implementarea
- servicii de soluționare a problemelor clasificate în ordinea priorității, non-stop, pentru a oferi un răspuns rapid și a reduce la minim timpii de nefuncționare

### 2.1 Modalitatea de achiziționare

Serviciile de asistență sunt disponibile sub forma unui Pachet de bază cu servicii suplimentare sau servicii și soluții extinse în baza unui contract privind Pachetul de bază existent specificat în Ordinul de lucru pentru Serviciile Enterprise, în modul descris mai jos.

Articol	Descriere
Pachet de bază	O combinație de servicii proactive, reactive și de management al furnizării care oferă asistență pentru produsele Microsoft și/sau Serviciile Online utilizate de organizația dvs. Parte din pachetul de bază include o Indemnizație Flex* pentru a fi utilizată pentru adăugarea serviciilor proactive (marcate cu „+”), servicii îmbunătățite și servicii pentru soluții și/sau servicii proactive personalizate pachetului de bază. Serviciile incluse în Pachetul de bază sunt identificate prin intermediul simbolului „✓” în cadrul acestei secțiuni.
Serviciile suplimentare	Serviciile suplimentare de asistență, inclusiv serviciile proactive sunt disponibile pentru a fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază pe durata Ordinului dvs. de lucru și sunt indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.
Serviciile și soluțiile extinse	Serviciile de asistență, care acoperă un anumit produs Microsoft sau un sistem informatic al unui client, sunt disponibile pentru a fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază de asistență pe durata Ordinului dvs. de lucru și sunt, de asemenea, indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.

Asistență pentru mai multe țări

Asistența pentru mai multe țări vă oferă asistență în mai multe Locații de asistență, astfel cum este descris în Comanda dvs. de lucru (sau Comenzile de lucru).

\*Indemnizația Flex este o porțiune flexibilă a listei de prețuri a pachetului de bază ce poate fi aplicată pentru achiziționarea serviciilor proactive, servicii îmbunătățite și soluții, credite proactive sau servicii proactive personalizate în momentul achiziționării serviciilor. Reprezentantul dumneavoastră Microsoft va furniza porțiunea listei de prețuri a pachetului de bază pentru utilizarea Indemnizației Flex. Următoarele condiții pentru alocare a Indemnizației Flex se vor aplica:

- Cu până la 20% sau 50.000 \$, oricare este mai mare din Indemnizația Flex poate fi aplicată achiziției creditelor proactive sau serviciilor proactive personalizate.
- Indemnizația Flex este alocată anual și orice servicii cărora a fost aplicată indemnizația Flex trebuie utilizate pe parcursul termenului anual aplicabil.
- Indemnizația Flex nu poate fi utilizată pentru serviciile managementului furnizării serviciilor după cum este menționat în prezentul act.
- Dacă ați comandat un tip de serviciu cu Flex Allowance și doriți să îl schimbați cu un alt tip de serviciu, puteți aplica valoarea echivalentă unui serviciu alternativ, dacă este disponibil și dacă ați convenit acest lucru cu resursa furnizării serviciilor.
- Toate Indemnizațiile Flex disponibile trebuie alocate în funcție de timpul de excutare al contractului sau vor fi reținute.

## 2.2 Descrierea serviciilor

În această secțiune sunt descrise articolele combinate pentru a alcătui pachetul de servicii de asistență. De asemenea, sunt enumerate serviciile care pot fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază sau pe Durata contractului.

### Servicii proactive

Serviciile proactive contribuie la prevenirea apariției problemelor în mediul Microsoft și vor fi programate pentru a se asigura disponibilitatea și furnizarea resurselor pe durata Ordinului de lucru aplicabil. Serviciile proactive care urmează sunt disponibile astfel cum sunt identificate mai jos sau detaliate în Ordinul dvs. de lucru. Este posibil ca livrarea la locație să nu fie disponibilă pentru toate serviciile și în toate regiunile. Livrarea va fi la distanță dacă nu este stabilit în mod contrar în scris și pentru un tarif suplimentar sau cu excepția cazului în care se vinde ca și serviciu la locație.

### Serviciile de planificare

Serviciile de planificare furnizează evaluări și examinări ale infrastructurii dvs. actuale, ale datelor, mediului de securitate și de aplicații pentru a vă ajuta să planificați remedierea, îmbunătățirea, migrarea, implementarea sau introducerea unor soluții în funcție de rezultatele dorite.

Tipuri de Servicii de planificare	Planificare
<b>Dovada Conceptului</b>	<b>+</b>

Tipuri de Servicii de planificare	Planifi care
<b>Servicii pentru Arhitectură</b>	<b>+</b>

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat

**Dovada Conceptului:** Un angajament de a furniza dovezi care să îi permită clientului să evalueze fezabilitatea unei soluții tehnice propuse. Dovezile pot fi concepte de lucru, documente sau schițe, dar, în general, nu sunt elemente de livrare gata de producție.

**Servicii pentru Arhitectură:** Un angajament, structurat ca o serie de discuții conduse de un expert Microsoft. Experții noștri vor colabora cu clienții pentru a traduce cerințele de afaceri în arhitectura soluțiilor personalizate care vor accelera succesul implementării. Aceste discuții pot implica evaluarea cerințelor tehnice, examinarea designului arhitecturii existente și furnizarea detaliilor tehnice experimentate cu privire la cele mai bune practici pentru arhitectura soluțiilor. Acest proces are scopul de a crea un design al soluțiilor tehnice care se aliniază cu obiectivele oferite și servește ca document de referință crucial pentru faza de implementare a producției.

### Serviciile de implementare

Serviciile de implementare furnizează o expertiză tehnică și de management al proiectelor pentru a accelera proiectarea, implementarea, migrarea, îmbunătățirea și introducerea unor soluții tehnologice Microsoft.

Tipuri de Servicii de implementare	Planifi care
<b>Serviciile de integrare</b>	<b>+</b>

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

**Serviciile de integrare:** Un angajament direct cu o resursă Microsoft pentru a furniza asistență în implementarea, migrarea, upgrade-ul și dezvoltarea unei funcții caracteristice. Acestea pot include servicii de asistență pentru planificarea și validarea unor lucrări de testare sau producție cu ajutorul produselor Microsoft.

### Serviciile de întreținere

Serviciile de întreținere contribuie la prevenirea apariției problemelor în mediul dvs. Microsoft și sunt, de obicei, programate înainte de furnizarea serviciilor pentru a se asigura disponibilitatea resurselor.

Tipurile de Servicii de întreținere	Planifi care
<b>Evaluare la cerere</b>	✓
<b>Program de evaluare</b>	<b>+</b>
<b>Evaluare offline</b>	<b>+</b>

Tipurile de Servicii de Întreținere	Planificare
<b>Monitorizare proactivă</b>	+
<b>Programe operaționale proactive (POP)</b>	+
<b>Programul de evaluare a riscurilor și a stării de funcționare furnizat ca Serviciu (RAP ca Serviciu)</b>	+

✓ - *Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.*

+ - **Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat**

**Evaluare la cerere:** Acces la un serviciu cu utilizare autonomă, platformă online de evaluare automată care utilizează analizele jurnalelor pentru a analiza și evalua implementarea tehnologiei dvs. Microsoft. Evaluările la cerere acoperă tehnologii limitate. Utilizarea acestui serviciu de evaluare necesită un serviciu Azure activ cu limite de date adecvate pentru a activa utilizarea serviciului de evaluare la cerere. Microsoft poate furniza un serviciu de asistență unică pentru a permite configurarea inițială a serviciului.. În legătură cu Evaluarea la cerere și în schimbul unei taxe suplimentare, sunt disponibile o resursă Microsoft care va efectua o vizită la sediu (timp de până la două zile) sau o resursă Microsoft care va furniza servicii la distanță (timp de o zi) pentru a vă ajuta să analizați datele și să clasificați recomandările de remediere în ordinea priorității în conformitate cu contractul dvs. de prestare de servicii. Este posibil ca Evaluările la sediu să nu fie disponibile în toate regiunile.

**Programul de Evaluare:** O evaluare a proiectării, operațiunilor de implementare tehnică sau a managementului schimbărilor pentru tehnologiile dvs. Microsoft, față de practicile recomandate de Microsoft. La finalizarea evaluării, resursa Microsoft va colabora direct cu dvs. pentru a remedia posibilele erori și pentru a furniza un raport conținând evaluarea tehnică a mediului dvs., care poate include un plan de remediere.

**Evaluare offline:** O evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft, cu date culese la distanță sau de o resursă Microsoft la sediul dvs. Microsoft analizează datele culese cu instrumente locale și vă trimitem un raport care include constatările și recomandările noastre de remediere a erorilor.

**Monitorizare proactivă:** Furnizarea de instrumente de monitorizare a operațiilor tehnice și de recomandări pentru ajustarea proceselor de gestionare a incidentelor de server. Acest serviciu contribuie la crearea unor șabloane de rezolvare a incidentelor, la analizarea problemelor majore și la elaborarea unui model de echipă tehnică solidă.

**Programe operaționale proactive (POP):** Analiza desfășurată cu personalul dvs. asupra planificării, proiectării, implementării sau proceselor operaționale prin prisma practicilor Microsoft recomandate. Această analiză este efectuată fie la sediu, fie la distanță de către o resursă Microsoft.

**Programul de Evaluare a Riscurilor și a Stării de Bună Funcționare furnizat ca Serviciu (RAP ca Serviciu):** O evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft, cu date culese de la distanță. Microsoft analizează datele culese pentru a crea un raport privind constatările și recomandările noastre de remediere. Acest serviciu este disponibil pentru livrarea în site sau la distanță.

## Serviciile de optimizare

Serviciile de optimizare se concentrează pe obiectivele de utilizare optimă a investiției tehnologice a clientului. Aceste servicii pot include administrarea de la distanță a serviciilor cloud, optimizarea adoptării funcțiilor produselor Microsoft de către utilizatorii finali și asigurarea unei securități sporite și unei poziții a identității.

Tipurile de Servicii de optimizare	Planificarea
<b>Serviciile de adoptare</b>	+
<b>Serviciile axate pe dezvoltare</b>	+
<b>Managementul serviciilor informatice</b>	+
<b>Serviciile de securitate</b>	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

**Serviciile de adoptare:** Serviciile de asistență pentru adoptare oferă o suită de servicii care vă ajută să evaluați abilitatea organizației de a modifica, de a monitoriza și de a optimiza schimbările asociate cu achiziția de tehnologii Microsoft. Aceasta include asistență în dezvoltarea și execuția strategiei dvs. de adoptare care vizează latura umană a schimbării. Clienții au acces la resurse cu experiența, cunoștințele și practicile recomandate asociate ale Microsoft în sprijinul programului lor de adoptare.

**Serviciile axate pe dezvoltare:** Serviciile puse la dispoziție care ajută angajații dvs. să dezvolte, să implementeze și să asigure asistență pentru aplicațiile dezvoltate cu tehnologii Microsoft.

**Informații despre servicii pentru dezvoltatori:** O evaluare anuală a practicilor dvs. de dezvoltare a aplicațiilor care ajută clienții oferindu-le îndrumări privind practicile recomandate pentru dezvoltarea aplicațiilor și soluțiilor pe platformele Microsoft.

**Asistența pentru dezvoltare:** Contribuie la crearea și dezvoltarea aplicațiilor care integrează tehnologiile Microsoft pe platformele Microsoft, este specializată în instrumentele de dezvoltare și tehnologii Microsoft; se vinde ca număr de ore specificat în Ordinul de lucru.

**Managementul serviciilor informatice:** O suită de servicii concepute să vă ajute să vă dezvoltați mediul informatic existent folosind metode moderne de gestionare a serviciilor, care facilitează îmbunătățirea inovațiilor, a flexibilității, a calității și a costurilor operaționale. Serviciile moderne de management al serviciilor informatice pot fi oferite prin intermediul sesiunilor sau atelierelor de consultanță organizate la distanță sau la sediu, pentru a asigura optimizarea proceselor de monitorizare, de gestionare a incidentelor sau de centre de asistență în vederea gestionării dinamicii serviciilor bazate pe cloud în cazul transferării unei aplicații sau a unui serviciu în cloud. Serviciile de management al serviciilor informatice pot fi un element al unui program particularizat de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o anexă și menționate în Ordinul dvs. de lucru.

**Serviciile de securitate:** Portofoliul Microsoft de soluții de securitate include patru domenii de interes: securitatea cloud și identitatea, mobilitatea, protecția sporită a informațiilor și infrastructura securizată. Serviciile de securitate îi ajută pe clienți să înțeleagă cum să protejeze și să aducă inovații infrastructurii lor IT, aplicațiilor și datelor, prin prisma amenințărilor interne și

externe. Serviciile de securitate pot fi un element al unui program particularizat de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o anexă și menționate în Ordinul dvs. de lucru.

### Serviciile educaționale

Serviciile educaționale asigură o formare care permite îmbunătățirea abilităților tehnice și operaționale ale personalului dvs. de asistență prin intermediul instruirii la sediu, online sau la cerere.

Tipuri de Servicii de instruire	Planifi care
<b>Instruire la cerere</b>	✓
<b>Difuzări pe internet</b>	✓
<b>Seminarii</b>	+
<b>Întâlniri de lucru</b>	+

✓ - *Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.*

+ - **Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat**

**Instruire la cerere:** Acces la o colecție de materiale de instruire online și laboratoare online din cadrul unei platforme digitale, care este o bibliotecă a întâlnirilor de lucru dezvoltate de Microsoft.

**Difuzări pe internet:** Acces la sesiuni de instruire Microsoft în timp real, care abordează o gamă largă de subiecte legate de serviciile de asistență și tehnologiile Microsoft, susținute la distanță, online.

**Seminarii:** Servicii interactive scurte, de obicei de o zi, susținute prin lecturi sau demonstrații, care abordează subiecte legate de produse și servicii de asistență și sunt susținute de o resursă Microsoft, în persoană sau online.

**Întâlniri de lucru:** Sesiuni de instruire tehnică, de nivel avansat, disponibile pe o gamă largă de subiecte legate de serviciile de asistență și tehnologiile Microsoft; sunt susținute de o resursă Microsoft în persoană sau online. Întâlnirile de lucru pot fi achiziționate pentru fiecare participant sau ca serviciu dedicat organizației dvs., după cum se specifică în Ordinul de lucru. Întâlnirile de lucru nu pot fi înregistrate fără acordul expres exprimat în scris al Microsoft.

### Servicii suplimentare proactive

Tipuri de servicii suplimentare proactive	Planifi care
<b>Serviciile Proactive Particularizate (Servicii de întreținere, optimizare și instruire)</b>	+
<b>Consultant în materie de tehnologie de asistență</b>	+
<b>Proiectare desemnată</b>	+

**+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat**

**Servicii proactive particularizate::** Un angajament stabilit cu resursele Microsoft pentru furnizarea serviciilor conform instrucțiunilor clientului, în mod direct sau online, care nu sunt în alt mod descrise în acest document. Aceste angajamente includ tipurile de Servicii de întreținere, optimizare și instruire.

**Consultant în materie de tehnologie de asistență (STA):** Un serviciu personalizat ce furnizează o evaluare a tehnologiei susținând obiectivele de afaceri ale clientului inclusiv, dar fără a se limita la, optimizarea volumului de lucru, adoptare sau compatibilitate, furnizate de o resursă Microsoft. This service may include a plan and technical guidance tailored to customer environment and business goals.

**Proiectare desemnată (DE):** Soluție/soluții atent selecționate și orientate spre rezultate, pe baza practicilor și principiilor recomandate Microsoft, care ajută la accelerarea timpului pentru valoare. Un expert lider va lucra îndeaproape cu echipa dvs. pe durata contractului și va utiliza alți experți Microsoft după cum este necesar, pentru a furniza îndrumare tehnică personalizată la mediul dvs., pentru a asista la implementarea și/sau optimizarea soluțiilor dvs. Microsoft. Aceste angajamente includ serviciile proactive integrate predefinite care vizează rezultate specifice, inclusiv servicii care se extind de la evaluare și planuire la perfecționare și proiectare și la configurare și implementare

**Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor**

- Trebuie să dețineți un contract curent pentru Microsoft Unified Support pentru a oferi asistență serviciilor DE (Asistență tehnică). În cazul în care contractul dvs. pentru Microsoft Unified Support a expirat sau a încetat, serviciul DE va înceta la aceeași dată.
- Serviciile DE sunt disponibile în timpul programului normal de lucru (între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână).
- Serviciile DE se aplică produselor și tehnologiilor specifice Microsoft selectate de dvs. și incluse în Ordinul dvs. de lucru.
- Serviciile DE sunt asigurate pentru o singură locație de asistență din locația desemnată pentru a primi servicii de asistență în Ordinul de lucru.
- Serviciile DE sunt livrate la distanță cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris, în avans. Dacă vizitele la sediu sunt agreate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport.

Alte proactive	Planificare
<b>Credite Proactive</b>	<b>+</b>

**Credite Proactive:** Valoarea serviciilor care pot fi schimbate, reprezentată de credite în Ordinul dvs. de lucru. Creditele proactive pot fi schimbate ulterior sau utilizate pentru unul sau mai multe servicii suplimentare definite în modul descris în acest document și la tarifele actuale stabilite de reprezentantul pentru Serviciile Microsoft. După selectarea serviciului suplimentar disponibil, vom scădea valoarea aceluși serviciu din soldul dvs. creditor, rotunjită la cea mai apropiată unitate.

## Servicii reactive

Serviciile reactive ajută la rezolvarea problemelor în mediul Microsoft și sunt, de obicei, prestate la cerere. Următoarele servicii reactive sunt incluse după caz pentru produsele Microsoft care beneficiază de asistență în prezent și serviciile online, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Ordinul dvs. de lucru. Toată asistența reactivă este livrată la distanță.

Tipurile de servicii reactive	
<b>Asistență pentru Consultanță</b>	✓
<b>Asistență pentru Rezolvarea Problemelor</b>	✓
<b>Asistență gestionare reactivă</b>	✓
<b>Analiza cauzei primare</b>	+
<b>program de completare asistență reactivă gestionare</b>	+

✓ - *Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.*

⊕ - *Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.*

**Asistență pentru Consultanță:** asistență prin telefon pe termen scurt (limitată la șase ore sau mai puțin) pentru probleme neprevăzute pentru experții IT. Asistența pentru consultanță poate include consiliere, îndrumare și transferul de cunoștințe cu scopul de a vă ajuta să implementați tehnologiile Microsoft, astfel încât să evitați apariția problemelor obișnuite care necesită asistență și care reduc probabilitatea întreruperii sistemului. Scenariile de arhitectură, dezvoltare și personalizare a soluțiilor nu fac parte din obiectul acestor Servicii de Consultanță.

**Asistență pentru Rezolvarea Problemelor:** Această asistență în cazul problemelor cu simptome specifice întâlnite la utilizarea produselor Microsoft include depanarea unei probleme specifice, a unui mesaj de eroare sau a unei funcții care nu este optimă în modul prevăzut pentru produsele Microsoft. Se poate solicita asistență prin comunicarea incidentelor la telefon sau pe web. Solicitățile de asistență pentru servicii și produse, care nu sunt acoperite de portalul aplicabil de asistență pentru servicii online, sunt gestionate din cadrul portalului pentru Servicii online Microsoft.

Nivelul de severitate și timpii inițiali de răspuns estimați din partea Microsoft sunt prezentați în tabelele Răspuns la incidente de mai jos. Termenul „Răspunsul la primul apel” este definit ca fiind contactul neautomatizat prin intermediul telefonului sau e-mail-ului.

La solicitarea dvs., putem lucra cu furnizori terță parte de tehnologie pentru a ajuta la rezolvarea problemelor complexe de interoperabilitate între produsele mai multor distribuitori; cu toate acestea, furnizorilor terță parte le revine responsabilitatea de a asigura serviciile de asistență pentru produsele lor.

Severitatea incidentului va determina nivelul de răspuns din partea Microsoft, timpii inițiali de răspuns estimați și responsabilitățile dvs. Sunteți responsabil pentru stabilirea impactului asupra organizației dvs. în colaborare cu noi, iar Microsoft va atribui nivelul de severitate corespunzător. Puteți să solicitați schimbarea nivelului de severitate pe durata unui incident, în cazul în care impactul asupra activității impune această schimbare.

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p><b>Severitate 1</b></p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției.</p> <p>Necesită atenție imediată</p>	<p>Componente Azure<sup>1</sup></p> <p>- Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin</p> <p>Toate celelalte produse și servicii - Răspunsul la primul apel într-o oră sau mai puțin</p> <p>Resursă pentru situații critice<sup>2</sup> alocată</p> <p>Demers continuu 24x7<sup>3</sup></p> <p>Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7<sup>3</sup></p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p><b>Severitate A</b></p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p> <p>Necesită atenție în interval de o oră</p>	<p>Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin</p> <p>Supraveghere situație critică<sup>2</sup></p> <p>Demers continuu 24x7<sup>2</sup></p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7<sup>3</sup></p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p><b>Severitate B</b></p> <p>Impact moderat asupra activității:</p> <p>Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase</p> <p>necesită atenție în interval de 2 ore lucrătoare<sup>4</sup></p>	<p>Răspuns la primul apel în interval de 2 ore sau mai puțin</p> <p>Demers doar în timpul programului de lucru <sup>4</sup></p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul echipei Microsoft</p> <p>Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor în interval de patru ore lucrătoare</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<b>Severitate C</b> Impact minor asupra afacerilor: Stare generală de funcționare bună, cu impedimente minore sau fără impedimente în desfășurarea serviciilor necesită atenție în interval de 4 ore lucrătoare <sup>4</sup>	Răspuns la primul apel în interval de 4 ore sau mai puțin Demers doar în timpul programului de lucru <sup>4</sup>	Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Transmitere prin telefon sau web

<sup>1</sup> Timpul de răspuns listat pentru componentele Azure nu acoperă Azure StorSimple, GitHub AE, Serviciile de comunicare Azure sau Gestionarea abonamentului și facturării.

<sup>2</sup> Resursele pentru situații critice ajută la rezolvarea promptă a problemelor prin abordarea, redirecționarea, alocarea resurselor și coordonarea fiecărui caz.

<sup>3</sup> Poate fi necesar să scădem nivelul de severitate, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

<sup>4</sup> Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

**Asistență gestionare reactivă:** Asistența pentru gestionare reactivă efectuează supervizarea incidentelor care necesită asistență pentru a asigura rezolvarea promptă a acestora și calitatea înaltă a serviciilor de asistență oferite. Serviciul de livrare pentru gestionare va fi utilizat pentru asistența pentru gestionare reactivă a tuturor solicitărilor de asistență.

Conform tabelelor de mai sus, pentru incidentele cu nivel de severitate B și incidente C, serviciul este disponibil la cererea clientului în timpul programului de lucru, în resurse Microsoft care pot asigura actualizări privind redirecționarea solicitărilor de asistență, când se solicită acest lucru. Pentru incidentele cu nivel de severitate 1 și A se execută automat un proces optimizat de redirecționare a solicitărilor de asistență. Resursa alocată Microsoft este responsabilă de asigurarea evoluției tehnice continue oferind actualizări privind starea respectivă și un plan de acțiune.

Pentru ore suplimentare în afara programului de lucru puteți achiziționa ore de asistență pentru gestionare reactivă suplimentare.

**Analiza cauzei primare:** Când ni se va solicita acest lucru în mod explicit, înainte de încheierea incidentului, vom efectua o analiză structurată a cauzelor posibile ale unui singur incident sau ale unei serii de probleme aferente. Veți fi responsabil(ă) pentru colaborarea cu echipa Microsoft în scopul furnizării de materiale precum fișierele jurnal, activitățile de tip „network trace” sau alte rezultate ale diagnosticării. Analiza cauzei primare este disponibilă doar pentru anumite tehnologii Microsoft și poate genera costuri suplimentare.

**program de completare asistență reactivă gestionare:** Puteți alege să achiziționați ore suplimentare pentru a furniza asistență gestionare reactivă. Aceste resurse vor opera la distanță și furniza servicii pe parcursul orelor de lucru în fusul orar stabilit în scris. Acest serviciu este furnizat în limba engleză și, unde este disponibil, poate fi furnizat în limba dvs. vorbită. Acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft.

## Managementul furnizării serviciilor

Managementul furnizării serviciilor (SDM) este inclus în serviciile de asistență care vă sunt oferite, cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul document sau în Ordinul dvs. de lucru. Servicii suplimentare de management al furnizării pot fi adăugate la achiziția unor servicii suplimentare sau a serviciilor și soluțiilor extinse.

Serviciile SDM sunt furnizate digital și de către administratorul de cont desemnat al clientului de succes. Această resursă stabilită poate să își desfășoare activitatea la distanță sau la sediu, la locația dvs.

## Scopul managementului furnizării serviciilor

Următoarele servicii SDM sunt disponibile:

Tipuri de servicii de management al furnizării serviciilor	Planifi care
<b>Activarea organizației clientului</b>	✓
<b>Îndrumări privind produsele, serviciile și actualizările de securitate Microsoft</b>	✓
<b>Dezvoltarea și gestionarea programelor</b>	✓
<b>Asistență Punere în vânzare Unified Enterprise</b>	✓
<b>Programul succesului înregistrat de cloud</b>	+
<b>Susținător dezvoltator arhitect soluții Cloud</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Gestionarea relațiilor cu conducerea</b>	✓
<b>Modul Managementul furnizării serviciilor</b>	+
<b>Managementul furnizării serviciilor la sediu</b>	+

✓ - *Inclus(ă) în Pachetul dvs. de Bază.*

+

✓<sup>1</sup> – *Servicii suplimentare ce pot fi furnizate de către Microsoft.*

**Activarea organizației clientului:** Îndrumare și informații furnizate Administratorului serviciilor de asistență numit de dvs. cu privire la modul de gestionare a utilizării serviciilor de asistență unificată și pregătirea dvs. pentru utilizarea serviciilor digitale și reactive de asistență unificată.

**Îndrumările privind produsele, serviciile și actualizările de securitate Microsoft:** Informații împărtășite cu dvs. despre funcții și modificări importante despre produse și servicii care urmează să fie introduse pe piață, precum și buletine de securitate pentru tehnologiile Microsoft.

**Dezvoltarea și gestionarea programelor:** Activități concepute pentru planificarea, propunerea și gestionarea serviciilor din programul dvs. de asistență, la nivelul organizației dvs., pentru a vă ajuta să obțineți o valoare mai mare din investițiile în tehnologia și serviciile Microsoft. Microsoft poate recomanda o serie variată de servicii menite să vă ajute să obțineți principalele rezultate de afaceri și tehnologie, valorificând capacitățile incluse în asistența privind Pachetul dumneavoastră de bază, precum și servicii suplimentare, pe care le puteți achiziționa.

**Înscriere pentru asistență unificată:** Activități pentru a vă susține inițierea în Asistența unificată, inclusiv introducerea și promovarea capacităților de autoservire pe portalul de asistență online, cu obiectivul asigurării utilizării la timp a serviciilor dumneavoastră de Asistență unificată.

**Programul succesului înregistrat de cloud:** Servicii de planificare și livrare pentru a vă ajuta să obțineți rezultate specifice în serviciile cloud pentru a accelera implementarea, adoptarea și valorificarea tehnologiilor Microsoft Cloud.

**Susținător dezvoltator arhitect soluții Cloud:** O resursă pentru dezvoltare concentrată pe asistența Microsoft care va furniza sfaturi și ghidare strategică pentru a accelera inovația și conduce eficient prin ciclul de viață al dezvoltării software-ului. Aceste resurse limitate pot fi alocate de către Microsoft după cum permit condițiile.

**Gestionarea relațiilor cu conducerea:** Un set de activități pentru a se asigura că echipa de Asistență Microsoft este în conformitate cu prioritățile strategice ale organizației dumneavoastră și implicată cu principalii factori de decizie în afaceri și tehnologie.

**Modul Managementul furnizării serviciilor:** Puteți alege să achiziționați resurse SDM particularizate suplimentare care să furnizeze servicii de management al furnizării serviciilor, oferite într-un obiect de lucru prestabilit, care nu sunt detaliate în mod explicit în acest document. De asemenea, acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft. Aceste resurse vor funcționa la distanță sau la sediu, la locația dvs. Dacă e livreează la locație, restricțiile de mai jos se vor aplica.

**Managementul furnizării serviciilor la sediu:** Puteți solicita vizite la sediu de la administratorul de cont al clientului de succes, ceea ce poate genera costuri suplimentare pentru fiecare vizită. Acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft.

## 2.3 Serviciile și soluțiile extinse

În afară de serviciile furnizate ca parte din Pachetul de Bază sau ca servicii suplimentare, pot fi achiziționate următoarele servicii și soluții extinse opționale. Serviciile și soluțiile extinse sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o Anexă la Ordinul dvs. de lucru.

Serviciu	Planificare
<b>Proiectare desemnată îmbunătățită</b>	<b>+</b>
<b>Răspuns unificat îmbunătățit</b>	<b>+</b>
<b>Răspunsul Rapid</b>	<b>+</b>
<b>Gestionare eveniment Azure</b>	<b>+</b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>

Serviciu	Planifi care
<b>Asistența pentru Dezvoltatori</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Asistență pentru Misiuni Critice</b>	<b>+</b>
<b>Azure Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Răspuns la incidente de securitate cibernetică Microsoft</b>	<b>+</b>

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

+<sup>1</sup> - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat cu un număr maxim limitat de ore.

### Proiectare desemnată îmbunătățită

**Proiectare desemnată îmbunătățită (EDE):** Un serviciu personalizat care furnizează un angajament tehnic profund și continuu pentru clienții cu scenarii complexe. Această ofertă este are scopul de a îndeplini nevoile și rezultatele clientului oferind un inginer desemnat care va construi o cunoaștere profundă a mediului clientului sau soluție și va susține obiectivele de afaceri ale clientului, dar fără a se limita la, optimizarea, adoptarea sau suportabilitatea volumului de muncă. Serviciile EDE pot fi achiziționate ca oferte predefinite sau ca bloc de ore particularizate care pot fi folosite pentru furnizarea de servicii proactive stabilite.

Atunci când sunt achiziționate sub formă de ore, orele de furnizare a serviciilor EDE sunt scăzute din numărul total de ore achiziționate pe măsură ce sunt utilizate și furnizate.

Ofertele EDE predefinite sunt adaptate la mediul dvs. și vă ajută să obțineți rezultatul dorit. Aceste oferte includ serviciile proactive integrate predefinite.

Serviciile EDE se concentrează pe următoarele domenii:

- sprijin pentru cunoașterea foarte bună a cerințelor dvs. de afaceri actuale și viitoare și configurarea mediului de tehnologie a informației pentru optimizarea performanțelor.
- documentarea în mod proactiv a recomandărilor de utilizare a serviciilor de asistență - livrabilelor conexe (cum ar fi, studiile de suportabilitate, verificările stării de funcționare, întâlnirile de lucru și programele de evaluare a riscurilor)
- sprijin pentru ca activitățile dvs. de distribuire și operaționale să fie consecvente cu implementarea planificată și actuală a tehnologiilor Microsoft.
- îmbunătățirea abilităților tehnice și operaționale ale personalului dvs. IT.
- dezvoltarea și implementarea strategiilor menite să contribuie la prevenirea incidentelor viitoare și la creșterea disponibilității sistemului în ceea ce privește tehnologiile dvs. Microsoft care beneficiază de asistență.
- sprijin pentru stabilirea cauzei primare a incidentelor recurente și pentru furnizarea de recomandări cu scopul de a preveni defectarea ulterioară a tehnologiilor Microsoft desemnate

Indiferent de modul în care EDE este achiziționată, resursele vor fi alocate etapizat în funcție de prioritate și atribuite după cum au convenit ambele părți în cadrul întâlnirii de începere a activității și vor fi documentate ca parte a Planului de furnizare a serviciilor. Clientul din diverse țări trebuie să aloc EDE la locație în momentul contractării înainte de planificarea furnizării serviciilor.

### **Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor**

- Trebuie să dețineți un contract curent pentru Microsoft Unified Support pentru a oferi asistență serviciilor EDE (Asistență tehnică). În cazul în care contractul dvs. pentru Microsoft Unified Support a expirat sau a încetat, serviciul EDE va înceta la aceeași dată.
- Serviciile EDE sunt disponibile în timpul programului normal de lucru (între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână).
- Serviciile EDE se aplică produselor și tehnologiilor specifice Microsoft selectate de dvs. și incluse în Ordinul dvs. de lucru.
- Serviciile EDE sunt asigurate pentru o singură locație de asistență din locația desemnată pentru a primi servicii de asistență în Ordinul de lucru.
- Serviciile EDE sunt livrate la distanță cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris, în avans. Dacă vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport.

**Proiectare desemnată îmbunătățită reactivă (REDE):** Un angajament tehnic profund și continuu concentrat pe rezolvarea accelerată a incidentelor de asistență reactivă în conformitate cu produsele și serviciile online Microsoft specifice selectate de dvs. și indicate în Comanda dvs. de lucru. Serviciile REDE vor fi prestate de un inginer desemnat care va construi o cunoaștere profundă a utilizării dvs. a produselor și serviciilor online Microsoft în cadrul mediului dvs. Orele de furnizare a serviciilor REDE sunt scăzute din numărul total de ore achiziționate pe măsură ce sunt utilizate și furnizate.

Serviciile REDE se concentrează pe următoarele domenii:

- Organizarea unei întâlniri inițiale pentru a discuta despre priorități și recomandări. Rezultatele acestei întâlniri vor fi documentate în cadrul Planului de furnizare a serviciilor.
- Participare la rezolvarea incidentelor de asistență de Severitate 1 și Severitate A.
- La solicitarea dvs., participare la rezolvarea incidentelor de asistență cu alte grade de severitate.
- Colaborare cu resursele dvs. de Managementul furnizării serviciilor și Asistență gestionare reactivă, precum și cu orice alte resurse Microsoft implicate în activitățile dvs. de asistență pentru incidente pentru a facilita rezolvarea eficientă și eficace a incidentelor de asistență și planificarea pentru prevenirea incidentelor viitoare.
- **Servicii reactive**
  - Dezvoltarea și menținerea unei cunoașteri profunde a utilizării de către dvs. a produselor și serviciilor noastre online în mediul dvs. și încorporarea cunoștințelor respective în activitățile sale asociate rezolvării incidentelor de asistență.
  - Oferirea de informații despre utilizarea produselor și serviciilor noastre online în mediul dvs. inginerilor de asistență tehnică Microsoft.

- Furnizarea de expertiză avansată în depanare pentru a facilita rezolvarea rapidă a incidentelor de asistență.
- Atunci când este disponibilă pentru produsele și serviciile online Microsoft implicate, efectuarea analizei cauzei primare asupra incidentelor cu impact asupra activității critice și oferirea de recomandări privind modul în care problemele asemănătoare pot fi atenuate în viitor.
- În plus, inginerul REDE poate contribui cu resurse tehnice suplimentare, după cum este necesar.
- **Servicii proactive**
  - Documentarea și partajarea cu dvs. a recomandărilor privind utilizarea serviciilor proactive de asistență (de ex., studii de suportabilitate, verificări ale stării de funcționare, întâlniri de lucru și programe de evaluare a riscurilor) pentru a identifica oportunitățile de îmbunătățire a timpului de funcționare și de atenuare a întreruperilor la nivelul funcțiilor critice ale activității.
  - La solicitarea dvs., inginerul REDE poate presta serviciile proactive asupra cărora se convine.

#### **Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor**

- Trebuie să semnați și să mențineți în vigoare un contract pentru serviciile Microsoft Unified Support pentru ca noi să vă prestăm serviciile REDE. În cazul în care contractul dvs. pentru Microsoft Unified Support a expirat sau a încetat, serviciul REDE va înceta la aceeași dată.
- Inginerul REDE este alocat în plus față de resursa de rezoluție tehnică responsabilă pentru rezolvarea incidentelor de asistență.
- Serviciile REDE sunt disponibile în timpul programului normal de lucru (între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână).
- Serviciile REDE sunt furnizate locației (locațiilor) de asistență desemnată(e), unde sunt achiziționate serviciile respective, după cum este identificat în Comanda dvs. de lucru.
- Serviciile REDE sunt livrate la distanță cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris, în avans. Dacă vizitele la sediu sunt agreate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport.
- Serviciile REDE nu modifică timpii de răspuns pentru incidentele de asistență reactivă care se aplică la nivelul celorlalte oferte de Asistență Microsoft la care aveți dreptul.

#### **Responsabilitățile dvs**

Optimizarea beneficiilor pe care le aveți în cadrul serviciilor REDE este condiționată de respectarea următoarelor responsabilități. Neîndeplinirea responsabilităților următoare poate duce la întârzierea furnizării serviciilor sau ne poate îngreuna capacitatea de a presta serviciile.

- Veți asigura inginerului REDE orientare, instruire, documentație și alte comunicări, după cum este necesar pentru a facilita cunoașterea profundă a utilizării de către dvs. a produselor și serviciilor noastre online în cadrul mediului dvs.

- Trebuie să inițiați solicitări pentru incidentele de asistență și trebuie să participați în mod activ cu noi în diagnosticarea și rezolvarea incidentelor de asistență.
- Trebuie să acționați în calitate de administrator al mediului dvs.
- Trebuie să oferiți informații de depanare la cerere (de exemplu, fișiere de depanare și jurnal de urmărire).

## Răspuns unificat îmbunătățit

**Răspuns unificat îmbunătățit:** Răspuns îmbunătățit unificat (UER) furnizează asistență reactivă accelerată pentru produsele dvs. și serviciile cloud cu rută mai rapidă pentru toate incidentele cu situație critică („sit. crit.”) și prin alocarea resurselor din echipa de gestionare îmbunătățită a incidentelor desemnată dvs. pentru gestionarea reactivă îmbunătățită a incidentelor. Clienții pot achiziționa Răspunsul unificat îmbunătățit în plus față de acordul pentru asistență de bază a Unified Enterprise sau pot adăuga acesta în orice moment în termenul unui acord pentru asistență de bază activ Unified Enterprise.

Pentru a primi asistență UER pentru produsele și serviciile dvs. cloud Microsoft, trebuie să trimiteți un incident prin telefon sau online. Dacă este deschis la nivelul de Severitate 1 sau nivelul de severitate A, solicitările dvs. de asistență pentru rezolvarea problemei vor fi repartizate automat cu timpul de răspuns îmbunătățit și echipa de gestionare îmbunătățită a incidentelor va fi alocată automat pentru gestionarea incidentului.

**Gestionarea îmbunătățită a incidentelor:** Serviciul îmbunătățit de gestionare a incidentelor este disponibil 24x7x365 pentru toate solicitările de asistență pentru rezoluția problemei cu nivel de severitate 1 sau nivel de severitate A. Clienților li se alocă un grup desemnat de resurse cu cunoștințe privind obiectivele de afaceri ale clienților și mediul. Aceste resurse sunt alocate în plus față de resursele pentru rezoluție tehnică și sunt responsabile pentru gestionarea tuturor incidentelor de asistență pentru situații critice și pentru rezoluția la timp și o calitate superioară a livrării serviciilor de asistență. Resursele de echipă pentru gestionarea îmbunătățită a incidentelor desemnată clientului poate fi contactată direct prin e-mail 24-7 și aceasta va asigura progres tehnic continuu furnizându-vă actualizări privind statutul frecvent și escaladarea și un plan de acțiune.

Pentru orice incident cu nivel de severitate 1, un membru al echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor vă va furniza, de asemenea, o revizuire a gestionării incidentului cu clientul, managerul de cont pentru succesul clienților și alți membrii din echipa de cont cu scopul de a consolida afacerea dvs. și de a preveni viitoare întreruperi și probleme. Pe parcursul ședinței, membrul echipei pentru gestionarea îmbunătățită a incidentelor vă va furniza o prezentare generală a răspunsului incidentului, inclusiv succesele și zonele de îmbunătățire și va colabora cu managerul de cont pentru succesul clienților (CSAM) la recomandări pentru remediere, pentru a reduce proactiv cazurile viitoare și pentru a consolida soluțiile dvs.

Analiza cauzei primare (RCA) este disponibilă doar pentru anumite tehnologii Microsoft și poate genera costuri suplimentare. RCA nu este un serviciu inclus în Răspunsul unificat îmbunătățit, însă se poate solicita de la CSAM sau de la membrii echipei de Gestionare îmbunătățită a incidentelor în timpul incidentului. Un membru al echipei pentru gestionarea îmbunătățită a incidentelor vă va informa dacă este disponibilă o RCA pentru tehnologia afectată Microsoft, dacă va fi adăugată o taxă suplimentară pentru efectuarea RCA și va colabora cu CSAM pentru a iniția o RCA dacă este disponibilă și solicitată în mod explicit de către client înainte de închiderea incidentului. Veți fi responsabil(ă) pentru colaborarea cu echipa Microsoft în scopul furnizării de materiale precum fișierele jurnal, activitățile de tip „network trace” sau alte rezultate ale diagnosticării necesare pentru a completa RCA.

Pentru ca echipa dvs. de gestionare îmbunătățită a incidentelor să aibă cunoștințe de bază privind obiectivele dvs. și mediu, trebuie să furnizați documente dacă este necesar și să participați la activități de integrare pe parcursul primelor 60 de zile ale termenului contractului.

Aceste resurse vor funcționa la distanță. Serviciul de gestionare îmbunătățită a incidentelor este furnizat în engleză, chineză și japoneză. Nu este posibilă furnizarea serviciului pentru gestionarea îmbunătățită a incidentelor în funcție de regiunea restricționată, cetățenie necesară sau resurse autorizate de furnizare în această ofertă.

Serviciile reactive UER ajută la rezolvarea problemelor în mediul Microsoft și sunt, de obicei, prestate la cerere. Servicii reactive furnizate sunt incluse după caz pentru produsele Microsoft care beneficiază de asistență în prezent și serviciile online, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Ordinul dvs. de lucru. Toată asistența reactivă este livrată la distanță. În plus față de serviciile reactive necesare, un număr de ore stabilit pentru gestionarea asistenței reactive și gestionarea livrării serviciilor este inclus pentru echipa de gestionare a incidentului îmbunătățită și CSAM pentru a utiliza la livrare pentru activitățile de integrare, ședințele trimestriale cu membrul echipei pentru gestionarea incidentului îmbunătățită și revizuirea post-incident cu nivel de severitate 1. Sunt disponibile reuniuni suplimentare sau mai frecvente la cerere și cu acord Microsoft în prealabil acolo unde sunt disponibile resurse dacă alegeți să achiziționați ore suplimentare în plus față de cele incluse pentru a furniza gestionare suplimentară a asistenței reactive și gestionare a furnizării serviciilor de către echipa de gestionare îmbunătățită a incidentelor și managerul de cont pentru succesul clienților

UER trebuie achiziționate doar pentru locația țării gazdă dacă clientul deține un acord unificat pentru diverse țări. Ca și soluție îmbunătățită reactivă, toate serviciile UER pot fi furniate la distanță în locații diferite și inclusiv Gazda cu excepția orelor incluse pentru gestionarea furnizării serviciilor, care sunt alocate de către gazdă și gestionare de către managerul de cont pentru succesul clienților gazdă.

Nivelul de severitate și situația Răspuns unificat îmbunătățit	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<b>Severitate 1</b>  Sistem nefuncțional critic afaceri :  Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției.  Necesită atenție imediată	Componente Azure <sup>1</sup> - Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin  Toate celelalte produse și servicii - Răspunsul la primul apel în 30 de minute sau mai puțin  Manager senior pentru incidente <sup>2</sup> alocat automat  Demers continuu 24x7 <sup>3</sup>  Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs  Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări	Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre  Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7 <sup>3</sup>  Acces și răspuns rapide  Transmitere prin telefon sau web
<b>Severitate A</b>  Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor  Necesită atenție în decurs de 30 de minute	Răspuns la primul apel în decurs de 30 de minute sau mai puțin  Manager senior pentru incidente alocat <sup>2</sup> automat  Demers continuu 24x7 <sup>2</sup>	Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7 <sup>3</sup>  Acces și răspuns rapide  Transmitere prin telefon sau web

<sup>1</sup> Răspunsul rapid listat pentru componentele Azure nu acoperă, US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Servicii media Azure, Azure Stack, bază de test pentru M365 sau Microsoft Mesh sau Tipărire universală.

<sup>2</sup> Resursele de gestionare îmbunătățite a incidentelor ajută la rezolvarea promptă a problemelor prin abordarea, redirecționarea, alocarea resurselor și coordonarea fiecărui caz.

<sup>3</sup> Poate fi necesar să scădem nivelul de severitate, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

## Răspunsul Rapid

**Răspunsul Rapid:** Răspunsul Rapid asigură servicii de asistență reactivă accelerată pentru serviciile dvs. cloud prin repartizarea incidentelor privind asistența către experții tehnici și prin asigurarea implicării echipelor responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud, în funcție de solicitări.

Pentru a beneficia de serviciile de Răspuns Rapid pentru componentele dvs. Microsoft Azure, trebuie să comunicați un incident utilizând portalul aplicabil de servicii cloud. Solicitățile dvs. de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor vor fi repartizate direct inginerilor de asistență prin Răspuns Rapid cu experiență în domeniul serviciilor cloud. Deși pentru soluționare incidentele pot necesita resurse din cadrul profesioniștilor în acordarea serviciilor de asistență standard pentru produse, echipa de Răspuns Rapid are responsabilitatea principală pentru incidentele 24x7x365.

În ceea ce privește componentele dvs. Azure, timpii de răspuns pentru asistența pentru rezolvarea problemelor sunt enumerați în tabelul de mai jos și prevalează asupra oricăror timpi de răspuns preconizați pentru asistența privind Pachetul dvs. de Bază. Răspunsul rapid nu acoperă, Servicii media Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Tipărire universală, bază de test pentru M365 sau Microsoft Mesh.

Răspunsul rapid pentru achiziție este subiect disponibilităților resurselor. Vă rugăm să vă consultați administratorul de cont al clientului de succes pentru detalii privind disponibilitatea.

Răspus rapid Severitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p><b>Severitate 1</b></p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției</p> <p>Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil</p> <p>Necesită atenție în decurs de 15 minute</p>	<p>Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin</p> <p>Intervenție continuă 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acces la specialiști Microsoft cu experiență<sup>2</sup></p> <p>Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acces și răspuns rapide</p>
<p><b>Severitate A</b></p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	

<sup>1</sup> Este posibil să nu vă putem oferi o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei

<sup>2</sup> Serviciile de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor prin Răspuns Rapid sunt disponibile doar în limba engleză și japoneză.

## Gestionare eveniment Azure

**Gestionare evenimente Microsoft Azure("AEM"):** AEM oferă asistență îmbunătățită proactivă și reactivă pe parcursul evenimentelor clienților critice de afaceri planificate.

Înainte de intervalul definit al evenimentului, echipa AEM va efectua o evaluare a evenimentului și a soluției vizate, va oferi recomandări pentru atenuarea eventualelor riscuri identificate și va fi disponibilă 24x7 pe parcursul perioadei de acoperire a evenimentului definit.

Considerăm un eveniment de afaceri critic vizat ca fiind un moment în timp, o activitate anticipată de client care expune clientul la un risc/impact major, necesitând astfel niveluri mai ridicate de disponibilitate a serviciilor și performanță.

Exemple de evenimente de afaceri critice:

- încărcare mare previzibilă asupra unei soluții existente
- implementarea unei funcții noi în cadrul unei soluții Azure existente
- implementarea unei soluții noi în Azure
- migrarea de la un furnizor de servicii cloud de la fața locului sau altul la Azure

AEM susține evenimente de afaceri critice ce utilizează nucleul serviciilor Microsoft Azure. Fiecare eveniment acoperă o singură soluție Azure, dacă multiple soluții Azure necesită asistență, atunci un client trebuie să achiziționeze evenimente suplimentare. O soluție Azure este definită ca fiind un set de abonamente Azure și resurse Azure ce se conectează la un rezultat comun de afaceri pentru a furniza clienților produse și servicii. AEM va evalua soluțiile clientului pe parcursul perioadei de evaluare înainte de eveniment și va comunica riscurile identificate în scris, clientului.

În cadrul activităților înainte de eveniment, AEM va:

- evalua și se va familiariza cu soluția dvs.
- identifica posibile probleme și riscuri ce afectează timpul de funcționare și stabilitatea.
- efectua recenzii privind capacitatea și rezistența pe platforma Azure.

AEM va furniza documentație scrisă cu rezultatele evaluării inclusiv acțiunile pentru atenuarea posibilelor riscuri ce afectează timpul de funcționare și stabilitatea.

Evenimentele critice de afaceri pot primi până la cinci (5) zile consecutive calendaristice de acoperire a evenimentului; clienții pot alege să achiziționeze oricâte evenimente de afaceri critice pentru a funcționa consecutiv și acoperi întreaga durată a cererii anticipate dacă perioada este mai mare de cinci (5) zile calendaristice consecutive.

Gestionarea evenimentului Azure este subiectul disponibilității resurselor, vă rugăm să consultați managerul de cont de succes al clientului pentru detalii privind disponibilitatea. Asistența nu va fi livrată decât pentru evenimentele de afaceri critice ce au fost programate în avans și confirmate în scris cu cel puțin 6 săptămâni calendaristice înainte de începutul evenimentului, cu excepția cazului în care Microsoft este de acord. Microsoft poate, la discreția sa, să reducă scopul evaluării înainte de eveniment, dacă alege să accepte un eveniment cu o notificare mai redusă. AEM se poate anula în cazul în care clientul nu este în măsură să ofere resurse sau răspunsuri adecvate pe parcursul furnizării serviciului AEM.

AEM este disponibil doar clienților care au soluții în Cloud-ul public Azure. AEM nu este disponibil clienților care au Azure pentru instituții guvernamentale sau medii cloud suveran. Furnizarea serviciului AEM este disponibilă doar în limba engleză, nefiind oferite servicii de asistență în alte limbi locale.

Pentru serviciile cloud Azure, pe parcursul evenimentului, solicitările de serviciu pentru incident trebuie efectuate online prin intermediul portalului Microsoft Azure, incluzând AEM în descrierea cazului.

Severitatea și situația	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p><b>Severitate 1</b></p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției</p> <p>Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil</p> <p>Necesită atenție în decurs de 15 minute</p>	<p>Răspuns la primul apel în 15 minute sau mai puțin și escaladare rapidă în cadrul Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Resursă pentru situații critice alocată în decurs de 30 de minute sau mai puțin.</p> <p>Intervenție continuă 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs</p> <p>Angajamentul inginerilor pentru asistență ce au cunoștințele configurării soluției. Acolo unde este aplicabil, acei ingineri pot asista și simplifica procesul de gestionare al incidentului</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acces și răspuns rapide</p>
<p><b>Severitate A</b></p> <p>Sistem afaceri critic degradat:</p> <p>pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Angajamentul inginerilor pentru asistență ce au cunoștințele configurării soluției. Acolo unde este aplicabil, acei ingineri pot asista și simplifica procesul de gestionare al incidentului</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	

<sup>1</sup> Este posibil ca Microsoft să nu ofere o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne ajuta să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

<sup>2</sup> Serviciile de asistență AEM sunt disponibile doar în limba engleză.

Microsoft va furniza un rezumat post eveniment al cazurilor deschise pe parcursul ferestrei de asistență reactivă și se va asigura că aceste cazuri sunt rezolvate.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Furnizează asistență îmbunătățită pentru volumele de lucru principale ale entității sau entităților găzduite de producție Microsoft Office 365 ce includ acces prioritar la echipa pentru inginerie Office 365. Acest serviciu va fi disponibil pentru entitatea, entitățile găzduite listate, este disponibil pentru o taxă suplimentară și este definit în Anexa menționată în Comanda de Lucru.

## Asistența pentru Dezvoltatori

**Asistența pentru Dezvoltatori:** Furnizează asistență proactivă profundă în funcție de cloud și cunoștințe aprofundate privind produsul și în domeniul serviciilor cloud în toate etapele ciclului de viață al dezvoltării aplicațiilor pentru dezvoltatorii care creează, implementează și asigură asistență pentru aplicații pe platformele Microsoft. Asistență Developer oferă asistență completă furnizându-le clienților arhitectură cloud, evaluări privind vulnerabilitățile, soluții ALM/DevOps, ciclul de viață de dezvoltare a securității, analize ale codurilor, performanță și monitorizare, modernizarea aplicațiilor, implementarea și gestionarea

Internetului obiectelor (IoT), instruire și testare. Asistență Developer este disponibilă pentru un onorariu suplimentar.

### **O365 Engineering Direct**

**GitHub Engineering Direct:** Oferă clienților acces prioritărilor la o echipă de asistență desemnată GitHub și un inginer desemnat de fiabilitate pentru clienți GitHub (CRE). În plus, revizuirile trimestriale, inclusiv îndrumarea proactivă pe baza verificărilor de sănătate și analiza biletului, sunt parte din oferta GitHub Engineering Direct.

### **Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice**

**Servicii de asistență de bază:** Oferă asistență la nivel superior pentru un set definit de produse Microsoft și Servicii online care fac obiectul unei părți a soluției de asistență de bază, conform specificațiilor din Ordinul de lucru. Serviciile de asistență de bază (SfMC) oferă un program particularizat de servicii de asistență, sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și sunt definite într-o Anexă la Ordinul de lucru. Trebuie să dețineți un contract curent pentru Microsoft Unified Support pentru a oferi asistență serviciilor SfMC (Asistență tehnică). În cazul în care contractul dvs. pentru Microsoft Unified Support a expirat sau a încetat, serviciul SfMC va înceta la aceeași dată.

### **Azure Engineering Direct**

#### **Azure Engineering Direct:**

#### **1. Prezentare generală și scopul acoperirii**

Azure Engineering Direct (AED) oferă asistență îmbunătățită pentru mediul de producție Microsoft Azure al clientului care include acces cu prioritate direct la echipa tehnică dedicată Serviciilor Azure.

Obiectivul AED este să accelereze timpul de valorificare al clientului pentru serviciile Azure la care s-a înscris prin prezența AED în organizația tehnică de bază, un set solid de competențe tehnice, o cunoaștere profundă a clientului și abilitatea de a implica organizația tehnică de bază Azure. Acest lucru permite AED să pledeze pentru client în cadrul ingineriei și să asigure o experiență personalizată care să răspundă cel mai bine la nevoile tehnice ale activității acestuia.

Acest serviciu de asistență îmbunătățită va fi disponibil doar pentru produse Microsoft disponibile general, lansate pe piață și licențiate valid ale clientului și abonamente pentru servicii cloud după cum este identificat în Anexa A a acestei Comenzi de lucru și achiziționate de client sau afiliatul clientului: i) în temeiul înscrierilor și acordurile de licențiere aplicabile, astfel cum este indicat în Anexa A; și ii) în decursul Perioadei de valabilitate a prezentei Comenzi de lucru. Aceste produse și abonamente le exclud pe cele achiziționate de orice parte care nu este afiliatul clientului la Data începerii furnizării serviciilor de asistență, cunoscute ca „abonamente înregistrate”.

Tarifele Microsoft Unified pentru acest serviciu de asistență se bazează pe o structură de tarif secvențial împreună cu valoarea totală din fiecare an pentru produse Microsoft Azure disponibile general, lansate pe piață și licențiate valid ale clientului și abonamente pentru servicii cloud după cum este identificat în Anexa A a Comenzii de lucru colectiv, „Cheltuială produs evaluat”) pentru a calcula taxele pentru serviciile de asistență Microsoft Unified Azure Engineering Direct ale Clientului pentru Termenul de asistență așa cum este descris în Comanda de lucru a clientului.

Dacă Cheltuiala Clientului pentru produsul evaluat în momentul executării contractului este egală sau depășește 60.000.000 USD (șaizeci de milioane de dolari americani) sau dacă clientul alege să plătească prețul limitei inferioare a caracteristicii extinse așa cum este detaliat în Comanda de lucru, clientul are

dreptul pe parcursul întregii perioade a contractului la toate caracteristicile listate în Secțiunile 2.1 și 2.2, așa cum este definit în „Clienți cu caracteristici extinse”. Toți ceilalți clienți au dreptul la aceste caracteristici listate în secțiunea 2.1.

AED va colabora cu clientul în primele șaizeci (60) de zile ale Comenzii de lucru pentru a implementa abonamentele înregistrate ale clientului. Activitățile din primele șaizeci de zile sunt limitate la implementare și descoperire pentru a construi cunoștințele afacerii clientului și nevoile tehnice. Pentru echipa AED să construiască cunoștințele privind obiectivele, afacerea, proiectele și mediul clientului, clientul trebuie să furnizeze documentație dacă este solicitat și trebuie să participe la activități de implementare pe parcursul primelor șaizeci (60) de zile din perioada contractului.

Tehnologiile neavizate pentru acest serviciu de asistență îmbunătățit include, dar nu se limitează la US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Serviciile de comunicare Azure sau Gestionarea Abonamentelor și Facturării, A40, Servicii Media Azure, Azure Stack, Test Base pentru M365, Microsoft Mesh sau Universal Print.

## 2. Caracteristici

Pentru scenarii reactive, solicitările trebuie inițiate prin intermediul unui caz de asistență, utilizând Asistența pentru Rezolvarea Problemelor („PRS”) așa cum este indicat în descrierea serviciului menționată în Comanda de lucru a clientului. Rețineți că timpul de răspuns așteptat standard se aplică. Cazurile de asistență vor fi repartizate către echipe specializate pentru asistență suplimentară, dacă este necesar.

AED urmează nivelul de severitate al incidentelor, timpii inițiali de răspuns estimați din partea Microsoft și cerințele privind transmiterea ce sunt prezentate în detaliu în Comanda de lucru a clientului. Răspunsul inițial la incidentele Azure va fi oferit de inginerii care asistă cu Răspunsul Rapid Azure așa cum este indicat în descrierea serviciului menționat în Comanda de lucru a clientului.

Acești ingineri pentru asistență vor evalua și determina dacă sunt necesare resurse tehnice suplimentare pentru a rezolva un incident care afectează doar abonamentele înregistrate ale clientului și dacă este necesar să escaladeze către AED și să implice echipe pentru servicii de inginerie suplimentare adecvate în grupul de produse, așa cum este necesar, pentru asistență imediată cu incidentul.

### 2.1 Furnizat pentru toți clienții:

**Interfață Direct Engineering:** Obiectivul acestor servicii este de a reprezenta și facilita nevoile presante ale clientului cu inginerie pentru a prioritiza reparațiile și pentru a accelera adopția.

- Interacțiunea în Azure Engineering. AED va interacționa cu echipa de operațiuni cloud a clientului pentru a obține rezultate pozitive pentru proiecte din cadrul abonamentelor înregistrate, stabilite cu o înțelegere cu privire la amprenta lor asupra Azure pentru a debloca clienții și pentru a obține timp mai rapid pentru atenuare.
- Managementul situațiilor de criză condus de inginerie. Dacă inginerii de asistență pentru Răspuns Rapid Azure au escaladat un incident către AED, AED va colabora cu echipele de servicii Azure pentru a permite interacțiunea expertă mai rapidă a subiectului principal și comunicare de criză de actualizat și gestionare, oferind disponibilitate non-stop pentru a obține un timp mai rapid

pentru atenuare. Inginerii de asistență pentru Răspuns Rapid Azure pot escalda incidente către AED care se află în scopul acordului pentru Răspuns Rapid Azure.

- Orchestrarea Gestionării Problemei. AED va colabora cu clientul și echipele de servicii Azure pentru a preveni o repetare a incidentelor critice ale clientului prin articole de reparații vizate care îmbunătățesc reziliența infrastructurii clientului și stabilitatea platformei Azure cu obiectivul unei experiențe închise. AED extinde serviciul pentru analiza cauzei primare (RCA) descris în descrierea serviciului menționată în Comanda de lucru a clientului. Atunci când este solicitat în mod explicit înainte cu șapte (7) zile calendaristice de închiderea incidentului, AED va efectua o analiză structurată a potențialelor cauze pentru un singur incident sau o serie de probleme corelate limitate la produsele clientului și abonamentele cloud care nu au un impact asupra altor clienți. Clientul va fi responsabil pentru colaborarea cu echipa Microsoft în scopul furnizării de materiale precum fișierele jurnal, activitățile de tip „network trace” sau alte rezultate ale diagnosticării. RCA-urile sunt disponibile la cerere prin intermediul inginerului AED aliniat cu clientul pentru incidente care afectează producția. RCA-urile vor fi furnizate în termen de zece (10) zile lucrătoare de la solicitare sau atenuarea incidentului, oricare are loc mai târziu.

**Accelerarea Rezultatelor de Afaceri:** Aceste activități stimulează obiectivele de afaceri ale clienților în cadrul ecosistemului Azure pentru a susține realizarea rapidă a valorii clientului cu scopul de a îmbunătăți rezultatul din investiție (RDI).

- Furnizarea planurilor de îmbunătățire a serviciului proactiv. AED va colabora cu clientul pentru a adresa provocările actuale legate de client prin intermediul analizei tendințelor emergente în parteneriat cu echipele de servicii Azure. Această analiză se poate axa pe o varietate de domenii, inclusiv rezistența soluției clientului, securitate, performanță sau optimizarea costului și poate duce la recomandări pentru implementarea de către client. De asemenea, poate include activități precum exerciții pentru incidente, atenuare a infrastructurii riscante și asistență pentru testare pre-producție adecvate pentru obiectivul analizei. Două (2) Planuri de îmbunătățire a serviciului (SIP) pot fi solicitate într-o perioadă de doisprezece luni.
- Asistență pentru proiectele critice ale clientului. AED va colabora cu alte roluri Microsoft alinate cu clientul și cu echipele de inginerie Azure pentru a accelera realizarea valorii pentru toate abonamentele înregistrate și pentru a se asigura că toate proiectele critice ale clientului sunt lansate conform planurilor, lucrând pentru a reduce la minim timpul pentru implicarea adecvată a experților Azure, pentru a îndepărta factorii blocați de inginerie, acolo unde este posibil și pentru a reduce timpul de atenuare a incidentelor escaladate.
- Stimularea informațiilor privind măsurile ce trebuie luate, aprofundarea cunoștințelor clientului și expertiza echipelor de livrare din cadrul Azure. În toate abonamentele înregistrate, AED va educa echipele care oferă asistență Azure cu privire la nevoile tehnice și de afaceri ale clientului pentru a furniza o experiență personalizată cu obiectivul de a îndeplini necesitățile de afaceri, pentru a oferi o atenuare mai rapidă a incidentelor și pentru a îmbunătăți experiența de asistență generală a clientului oferită de Azure.
- Informații pentru consultanță oferite clientului. Microsoft oferă oportunități prin intermediul mai multor canale de comunicare pe care organizația clientului le poate utiliza pentru a trimite informații privind evoluția caracteristicilor și serviciilor Azure. Informațiile primite sunt prezentate direct conducerii de inginerie a serviciilor din cadrul companiei Microsoft. Echipa responsabilă

pentru experiența clientului Azure (CXP) coordonează oportunitățile pentru a furniza informații. După activarea serviciului AED, echipa CXP va stabili dialogul cu organizația clientului prin intermediul managerului de cont pentru succesul clientului alocat pentru a stabili canalele de comunicare.

**2.2 Caracteristici extinse:** Aceste caracteristici sunt limitate la Clienții cu caracteristici extinse așa cum este definit mai sus. Doar clienții care îndeplinesc această definiție și sunt indicați în Comanda de lucru a clientului au dreptul, de asemenea, de a primi aceste caracteristici.

- Monitorizarea platformei: AED utilizează cunoașterea amprenteii Azure a clientului și telemetria internă de la mai mult de 20 de servicii Azure pentru a configura monitorizări cu praguri specifice ce au legătură cu capacitatea, performanța (precum latența), conectivitatea (precum erorile de autorizare) sau disponibilitatea. Unele servicii Azure pot fi excluse; clientul poate solicita o listă a serviciilor disponibile managerului de cont responsabil cu succesul clientului (CSAM) sau echipei AED pe parcursul înscrierii. AED va acoperi până la șapte (7) „Scenarii de monitorizare” stabilite, care sunt definite ca fiind un set de resurse Azure care duc la o acțiune specifică. Monitorizările și pragurile stabilite utilizează telemetria confidențială Microsoft Azure și nu vor fi partajate sau expuse clientului. Aceste scenarii vor fi definite pe parcursul perioadei de înscriere de șaiszeci de zile AED. Clienții trebuie să participe în totalitate la procesul de definire și să furnizeze toate materialele solicitate. Monitorizările vor fi pregătite pentru testare în termen de 30 de zile de la încheierea perioadei de înscriere. Odată ce testarea monitorizărilor este finalizată și Microsoft indică clientului faptul că monitorizările sunt live, AED oferă acoperire 24/7 pentru răspuns și triajul monitorizărilor declanșate pe baza pragului stabilit de Microsoft prin intermediul caracteristicii „Managementul situațiilor de criză condus de inginerie”, definită mai sus. Dacă clientul nu a creat încă un caz pentru asistență, utilizând Asistența pentru Rezolvarea Problemei („PRS”) așa cum este indicat în descrierea serviciului prezentă în Comanda de lucru a clientului pentru problema identificată, apoi echipa AED va solicita clientului să creeze un caz de asistență pentru a facilita eforturile de atenuare.
- Gestionarea cu grijă a întreruperii platformei: În timpul unei întreruperi declarate de Azure, definită ca o întrerupere care impactează mai mulți clienți și aceasta este declarată ca fiind o întrerupere pe portalul Azure, AED va furniza comunicații personalizate contactelor clienților pre-identificați pentru a-i informa cu privire la situație și pentru a furniza detalii despre cum îi poate afecta întreruperea pe măsură ce devin disponibili. La cererea clientului, AED va colabora cu clientul pentru eforturile de auto-atenuare, precum reluarea în caz de nereușită pentru o zonă diferită de disponibilitate dacă este adecvat.
- Asistență globală Know-Me pentru managementul situațiilor de criză în ceea ce privește ingineria: Acoperire aliniată clientului, extinsă la nivel global pentru caracteristica “managementul situațiilor de criză în ceea ce privește ingineria” definită în secțiunea de mai sus este furnizată pentru a permite o experiență mai personalizată și consistentă în afara orelor principale de lucru. Această experiență îmbunătățită poate fi extinsă la alte caracteristici în mod adecvat. „Know-me” este definit ca fiind cunoașterea a contextului de afaceri al clientului și a mediului cu scopul de a atenua mai rapid incidentul și de a îmbunătăți experiența de asistență Azure generală a clientului.

### 3. Cerințe preliminare și premise AED

În plus față de cerințele preliminare și premisele prezentate la Comanda de lucru a clientului, furnizarea de către Microsoft a Serviciilor prezentate în această Anexă se bazează pe următoarele cerințe preliminare și premise:

- a) Performanța Microsoft privind furnizarea Serviciilor AED depinde de cooperarea și participarea activă a clientului, precum și de finalizarea la timp a sarcinilor atribuite.
- b) Clientul va menține un plan de servicii de asistență Enterprise Microsoft activ și un acord pentru Răspuns Rapid Azure pe durata acestei Anexe.
- c) Toate caracteristicile sunt disponibile doar în limba engleză.
- d) Livrarea va fi efectuată la distanță dacă nu este stabilit diferit în scris. Dacă vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, Microsoft vă factura clientul pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă.
- e) Dacă un incident nu este izolat pentru organizația clientului și afectează o parte mare din mediul Azure, resursele pentru ingineria de serviciu nu vor putea prioritiza restabilirea serviciului.
- f) Acoperirea AED nu se extinde la tehnologiile locale, dispozitivele utilizatorului, software-ul clientului Microsoft sau tehnologiile pentru autentificare și identitate.
- g) Dreptul clientului dvs. de a primi Servicii PMC, conform descrierii din această Anexă, depinde de respectarea de către dvs. a termenilor și condițiilor din Comanda de lucru și din această Anexă.
- h) Serviciile AED sunt destinate pentru a susține utilizarea clientului a abonamentelor înregistrate. Microsoft va furniza aceste servicii doar pentru scopurile de afaceri interne ale clientului. Microsoft nu va furniza aceste servicii clienților clientului.
- i) AED nu furnizează asistență pentru niciun cod care nu aparține companiei Microsoft sau un cod care a fost personalizat de Microsoft, clientul sau un furnizor terț.

### Răspuns la incidente de securitate cibernetică Microsoft

**Răspuns la incidente de securitate cibernetică Microsoft („MSCIR”):** Furnizează investigație globală și îndrumare pentru a ajuta la evaluarea scopului atacului cibernetic, pentru a izola incidentul și pentru a restabili sistemele critice cu opțiuni pentru asistență la distanță și/sau la sediu. Aceste servicii pot ajuta la reducerea riscului de atacuri cibernetice țintă și la o mai bună atenuare a daunelor cauzate de criza de securitate. Răspunsul la Incident Microsoft trebuie să fie achiziționat ca o opțiune suplimentară separată la un acord de asistență unificat existent. Scopul acordului MSIR va fi definit în momentul incidentului.

În anumite circumstanțe, Clientul poate solicita și autoriza Microsoft să înceapă livrarea serviciilor MSCIR înainte de achiziționarea serviciului MSCIR sau adăugarea orelor suplimentare la un serviciu existent MSCIR („Acord opțiune suplimentară”). În ciuda oricărui prevederi contrare, dacă Clientul autorizează compania Microsoft să înceapă furnizarea serviciilor înainte de Acordul programului de completare, Clientul este de acord că (a) va lua toate măsurile necesare în mod rezonabil pentru a executa acordul programului de completare cât mai curând posibil, (b) rămâne complet responsabil și este de acord să plătească pentru serviciile furnizate înainte de executarea acordului programului de completare așa cum este facturat de Microsoft și (c) compania Microsoft nu va fi responsabilă pentru acțiuni sau omisiuni ce au legătură cu serviciile autorizate care au loc înainte de semnare și Clientul își asuma toate riscurile corelate.

Informațiile suplimentare legate de angajamentele MSCIR (de ex., prețul și scopul activității) sau informațiile privind ofertele proactive, sunt disponibile prin intermediul administratorului de cont al clientului de succes.

## 2.4 Asistență pentru mai multe țări

### Prezentarea generală a serviciilor de asistență pentru mai multe țări

În combinație cu serviciile de asistență Unified Enterprise, asistența pentru mai multe țări vă oferă asistență în mai multe Locații de asistență, astfel cum este descris în Comanda dvs. de lucru (sau Comenzile de lucru). Descrierea structurii de asistență pentru mai multe țări este următoarea:

- **Gazdă:** Aceasta este Locația de asistență în care ați contractat baza pentru Serviciile de Asistență Unificată Microsoft în Comanda dvs. de lucru.
- **Downstream:** Aceasta este o Locație de asistență desemnată în Comanda dvs. de lucru unde vi se vor furniza Serviciile de asistență Microsoft Unified Enterprise, alta decât locația Gazdă, și unde aveți dreptul la Serviciile pe care le achiziționați pentru locația respectivă.

### Modalitate de achiziționare

Acest USSD descrie serviciile de asistență pentru mai multe țări disponibile. Serviciile specifice și cantitatea aferentă, dacă este cazul, vor fi enumerate în Comanda de lucru aferentă în funcție de Locația de asistență.

Serviciile descrise în prezentul act pot fi furnizate la Locația (Locațiile) dvs. de asistență desemnată (desemnate) în Comanda de lucru Gazdă și, în funcție de caz, pot fi alocate de Gazdă, în cadrul acordului dvs. pentru Asistența Microsoft Unified Enterprise cu următoarele modificări:

- **Serviciile din cadrul Pachetului de bază:** Dacă nu se precizează altfel, Serviciile din cadrul Pachetului de bază (cele marcate cu „✓”) vor fi disponibile la Locațiile dvs. de asistență desemnate sau după cum sunt alocate de Gazdă la Locația (Locațiile) de asistență din Comanda de lucru Gazdă.
- **Servicii reactive:** Serviciile reactive pot fi furnizate de la distanță în alte locații în afară de Gazdă.
- **Managementul furnizării serviciilor (SDM):** Așa cum este indicat în Comanda dvs. de lucru, SDM pot fi furnizate la Locația (Locațiile) de asistență Gazdă și Downstream desemnate. Disponibilitatea serviciilor SDM incluse în Pachetul dvs. de bază va fi alocată de Gazdă și gestionată de administratorul de cont al clientului de succes Gazdă. Livrarea SDM va fi limitată la orele de lucru ale locației Gazdă. Pot fi necesare servicii SDM suplimentare la achiziția unor Servicii suplimentare sau a unor servicii și soluții extinse.
  - **SDM suplimentare:** Pot fi achiziționate resurse SDM suplimentare pentru Locația (Locațiile) de asistență Gazdă sau Downstream, după cum este indicat într-o Comandă de lucru, acestea urmând a fi furnizate la Locația de asistență desemnată. Sub rezerva disponibilității resurselor și a celor de mai sus.

Disponibilitatea serviciilor opționale (cele marcate cu „+” în tabelele de asistență) este următoarea:

- **Servicii proactive**
  - Puteți primi Servicii proactive, a căror cantitate va fi indicată în Comanda dvs. de lucru, fiind disponibile la Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru,
  - Serviciile proactive pentru locația cu excepție de taxă vor fi identificate în Ordinul de lucru pentru acel acord downstream.

- **Consultant în materie de tehnologie de asistență (STA):** Serviciile STA vor fi disponibile la Locația (Locațiile) de desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru.
- 
- **Servicii de întreținere - Analiza cauzelor principale:** Serviciile achiziționate vor fi disponibile personalului în Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate).
- **Serviciile și soluțiile extinse:** Toate serviciile și soluțiile extinse pot fi achiziționate pentru a fi utilizate fie la Locațiile de asistență Downstream. Subiect disponibilității. Alte restricții se pot aplica.
- Celelalte Servicii proactive achiziționate vor fi disponibile la Locația (Locațiile) de desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru.

## Termene și condiții asistență suplimentară pentru țări multiple

În plus față de termenii și condițiile prezentate în prezentul act și Comanda de lucru, furnizarea de către compania noastră a Serviciilor prezentate în acest document se bazează pe următoarele cerințe preliminare și premise:

- Putem să permitem personalului de la locația (locațiile) de asistență nedeseminate să participe la Serviciile proactive de la distanță care au fost achiziționate pentru Locațiile de asistență Gazdă sau Downstream și desemnate în Comanda de lucru. O astfel de participare va fi permisă la discreția companiei Microsoft.
- Creditele proactive pot fi schimbate numai între Locațiile de asistență Downstream și Gazdă indicate în Comanda dvs. de lucru, cu excepția celor menționate. Toate schimburile vor fi realizate pe baza valurilor și tarifelor actuale pentru Creditele proactive la Locațiile de asistență respective. Tarifele actuale pot fi furnizate de reprezentantul dvs. pentru Servicii Microsoft. Orice schimburi care rezultă în Credite proactive fracționate vor fi rotunjite la cea mai apropiată unitate. Creditele proactive nu pot fi schimbate către sau din Țările excluse.
- Clientul va fi singurul responsabil pentru orice obligații fiscale care decurg ca urmare a distribuției sau schimbului de servicii asistență achiziționate, între Locația (Locațiile) de asistență Downstream și cele Gazdă.
- Este posibil să fie necesar acordul scris pentru modificările sau schimburile de servicii efectuate pe parcursul Duratei Comenzii de lucru.
- **Sistemul de facturare unificat și Facturarea separată** sunt create pentru a oferi clienților noștri mai multă flexibilitate, comoditate și control asupra tranzacțiilor efectuate. Sistemul nostru de facturare unificat îmbunătățește eficiența și acuratețea procesului de impozitare și facturare în timp ce caracteristica de facturare separată permite separarea tranzacțiilor în facturi multiple pe baza unor criterii diferite precum, tipul produsului, data de livrare sau locația clientului

## 2.5 Termeni și condiții suplimentare

Serviciile de Asistență Unificată Microsoft vor fi furnizate ținându-se cont de următoarele cerințe preliminare și premise.

- Pachetul de servicii reactive de bază vor fi furnizate de la distanță la locațiile persoanelor dvs. de contact desemnate pentru asistență. Toate celelalte servicii vor fi furnizate de la

distanță la locațiile dvs. desemnate sau specificate în Ordinul de lucru, cu excepția cazului în care se prevede altfel în scris.

- Serviciile reactive de bază vor fi furnizate în limba engleză și, dacă sunt disponibile, pot fi furnizate în limba dvs. vorbită. Toate celelalte servicii vor fi furnizate în limba vorbită la locația Microsoft de furnizare a serviciilor sau în limba engleză, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris.
- Oferim asistență pentru toate versiunile produselor software și Servicii Online Microsoft lansate pe piață și în general disponibile, pe care le-ați achiziționat pe baza înscrierilor de licențiere declarate și acordurilor și/sau ID cont de facturare în anexa A a Comenzii de lucru și care sunt menționate în Termenii privind Produsele, publicați periodic de Microsoft la adresa <http://microsoft.com/licensing/contracts> (sau pe un site succesori identificat de Microsoft), cu excepția cazului în care se prevede altfel într-un Ordin de lucru, o Anexă la această Descriere a Serviciilor de Asistență Unified Enterprise sau cu excepția excluderii specifice pe portalul dvs. de asistență online la adresa <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Dacă nu se prevede altfel într-o anexă atașată, nu se acordă asistență pentru produsele pre-lansare sau beta.
- Toate serviciile, inclusiv serviciile suplimentare achiziționate ca parte a unui Ordin de lucru de asistență sau pe durata acestuia, se vor pierde dacă nu sunt utilizate pe durata acestuia.
- Programarea serviciilor depinde de disponibilitatea resurselor; întâlnirile de lucru pot fi anulate dacă nu se atinge pragul minim de înregistrări.
- La solicitarea dvs., putem să accesăm sistemul dvs. prin conectare la distanță pentru a analiza problemele. Personalul nostru va accesa doar sistemele autorizate de dvs. Pentru a beneficia de asistența la distanță, trebuie să ne asigurați accesul corespunzător și echipamentele necesare.
- Pentru anumite servicii, poate fi necesar să stocăm, să procesăm și să accesăm datele clientului. În aceste cazuri, vom utiliza tehnologiile aprobate de Microsoft, care respectă politicile și procesele noastre privind protecția datelor cu caracter personal. Dacă ne solicitați să utilizăm tehnologii neaprobate de Microsoft, înțelegeți și sunteți de acord că veți fi singura parte responsabilă pentru integritatea și securitatea datelor dvs. și că Microsoft nu își va asuma nicio răspundere legată de utilizarea tehnologiilor neaprobate de Microsoft.
- *Dacă solicitați anularea unui serviciu stabilit anterior, anularea trebuie efectuată cu cel puțin 14 zile înainte pentru o rambursare completă a serviciului respectiv, acolo unde este aplicabil.*
- *Orice anulare a unui serviciu stabilit anterior efectuată cu 6 până la 13 zile înainte va include un cost de 50% din costul total al serviciului.*
- *Orice anulare efectuată cu 5 zile sau mai puțin înainte de serviciul stabilit anterior va impune plata integrală (100%) al serviciului respectiv.*
- Când achiziționați servicii suplimentare, putem solicita managementul de furnizare a serviciilor pentru a facilita furnizarea acestora.
- Dacă ați comandat un tip de serviciu și doriți să îl schimbați cu un alt tip de serviciu, puteți aplica valoarea echivalentă unui serviciu alternativ, dacă este disponibil și dacă ați convenit acest lucru cu resursa furnizării serviciilor.

- Este posibil ca în țara dvs. să nu fie disponibile toate serviciile suplimentare. Vă rugăm să contactați resursa dvs. de furnizare a serviciilor pentru mai multe detalii.
- Sunteți de acord că doar codul care nu aparține companiei Microsoft către care ne acordați acces constituie cod deținut de dvs.
- Serviciile pot include produse finale ale serviciilor, sfătui și oferi îndrumare cu privire la codul deținut de dvs. sau prin Microsoft, sau furnizarea directă a altor servicii de asistență.
- Atunci când furnizați servicii reactive, Microsoft nu furnizează niciun fel de cod, cu excepția codului mostră.
- Vă veți asuma toate riscurile asociate cu implementarea oricărui cod furnizat de Microsoft în desfășurarea serviciilor de asistență și sunteți responsabil pentru toate activitățile de testare, control, asigurare a calității, implementare și alte practici asociate cu codul furnizat de Microsoft în cadrul desfășurării serviciilor de asistență parțial sau în totalitate, în mediul dvs. Microsoft sau în orice alt cadru de implementare.
- Pentru serviciile achiziționate este posibil să existe cerințe minime pentru platformă.
- Este posibil ca serviciile să nu fie furnizate clienților dvs.
- Dacă vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă.
- Serviciile de consultanță GitHub cumpărate sunt furnizate de GitHub, Inc., o filială deținută integral de Microsoft Corporation. Fără a aduce atingere oricăror dispoziții contrare din ordinul dvs. de lucru, Declarația de confidențialitate GitHub disponibilă la [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) și Anexa cu privire la protecția datelor și Exponatul de securitate Github aflate la [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) vor fi valabile în cazul în care dvs. procurați servicii de consultanță GitHub.
- Sunteți de acord să partajăm informațiile dvs. de utilizator către o adresă de e-mail a unei companii active și valide cu privire la produse și caracteristici, prin intermediul materialelor identificate ca fiind informații actualizate privind securitatea, broșuri informative, blog-uri, informații privind securitatea, comunicări privind serviciul și documente similare. Utilizatorii dvs. vor avea mecanismul adecvat pentru a renunța la asemenea comunicații.
- Se pot stabili cerințe preliminare și premise suplimentare în Anexele relevante.

## 2.6 Responsabilitățile dvs

Optimizarea beneficiilor Serviciilor dvs. de Asistență Unificată Microsoft depinde de îndeplinirea de către dvs. a următoarelor responsabilități, suplimentar față de cele prevăzute la orice anexe aplicabile.

Neîndeplinirea responsabilităților următoare poate duce la întârzierea furnizării serviciilor:

- Veți desemna un administrator pentru serviciile de asistență a cărui responsabilitate este de a conduce echipa și de a gestiona toate activitățile de asistență și procesele interne în vederea trimerii către noi a solicitărilor privind incidentele privind asistența.
- Dacă achiziționați serviciile de asistență pentru țări multiple veți avea obligația de a desemna un administrator al serviciilor de asistență pentru Locația dvs. de asistență Gazdă care va fi responsabil să gestioneze echipa dvs. locală și să administreze toate activitățile dvs. de asistență la nivel local și procesele interne pentru ca solicitările de asistență în caz de

incidente să fie transmise către compania noastră. Este posibil totodată să vi se solicite să desemnați un administrator de servicii de asistență în alte Locații de asistență.

- Puteți desemna persoane de contact pentru asistența reactivă care sunt responsabile pentru elaborarea de solicitări de asistență prin intermediul site-ului web de asistență Microsoft sau telefonic. De asemenea, administratorii cloud pentru serviciile dvs. bazate pe cloud pot trimite solicitări de asistență pentru cloud utilizând portalurile specifice de asistență.
- Pentru solicitările de asistență pentru servicii online, administratorii Cloud, pentru serviciile dvs. în cloud, trebuie să transmită solicitările de asistență prin intermediul portalului aplicabil de asistență pentru servicii online.
- La transmiterea unei solicitări de servicii, persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă trebuie să înțeleagă în esență problema pe care o întâmpinați și să poată reproduce problema pentru a ajuta Microsoft la diagnosticarea și încadrarea problemei. Aceste persoane de contact ar trebui, de asemenea, să aibă cunoștințe despre produsele Microsoft care beneficiază de asistență și despre mediul dumneavoastră Microsoft pentru a ajuta la rezolvarea problemelor de sistem și pentru a sprijini Microsoft în analizarea și soluționarea solicitărilor de servicii.
- La transmiterea unei solicitări de servicii, este posibil ca la cererea noastră persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă să efectueze activități de stabilire și rezolvare a problemelor. Acestea pot include efectuarea activităților de tip „network trace”, captarea mesajelor de eroare, colectarea informațiilor de configurare, modificarea configurațiilor produselor, instalarea noilor versiuni ale produselor software sau instalarea noilor componente, modificarea proceselor.
- Sunteți de acord să colaborați cu noi pentru a planifica utilizarea serviciilor în funcție de serviciile achiziționate.
- Sunteți de acord să ne aduceți la cunoștință orice modificări legate de persoanele de contact desemnate în Ordinul dvs. de lucru.
- Vă revine responsabilitatea pentru copierea de rezervă a datelor dvs. și reconstruirea fișierelor pierdute sau modificate în urma erorilor grave. De asemenea, sunteți responsabil pentru implementarea procedurilor necesare pentru protejarea integrității și securității produselor software și datelor dvs.
- Dacă este posibil, sunteți de acord să răspundeți la sondajele pe care vi le trimitem periodic privind gradul de satisfacție a clienților față de servicii.
- Sunteți responsabil pentru orice cheltuieli de deplasare efectuate de angajații sau contractanții dvs.
- Resursa dvs. de furnizare a serviciilor poate să vă solicite să îndepliniți alte responsabilități specifice serviciului achiziționat.
- Când utilizați serviciile cloud care fac parte din această asistență, trebuie să achiziționați sau să aveți un abonament existent sau un plan de date pentru serviciul online specific.
- Veți transmite solicitări de servicii proactive, împreună cu datele necesare/aplicabile, nu mai târziu de 60 de zile înainte de data expirării Ordinului de lucru.

- Sunteți de acord să acordați echipei noastre de furnizare a serviciilor prezentă la locația dvs. accesul rezonabil la telefon și internet de mare viteză și accesul la sistemele dvs. interne și la instrumentele de diagnosticare, în funcție de caz.

© 2023 Microsoft Corporation. Toate drepturile rezervate. Orice utilizare sau distribuire a acestor materiale fără autorizarea expresă a Microsoft Corp. este strict interzisă.

Microsoft și Windows sunt mărci comerciale înregistrate ale Microsoft Corporation în Statele Unite și/sau în alte țări.

Numele de companii și produse reale menționate în acest document pot fi mărci înregistrate ale proprietarilor respectivi.